

**TRANSPARANSI PELAYANAN PERUSAHAAN ASURANSI JASA RAHARJA  
TERHADAP KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS DI KECAMATAN  
BINAMU KABUPATEN JENEPONTO**

**HARNADI SYAM**

**Nomor Stambuk : 10564 00771 10**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2014**

## ABSTRAK

**HARNADI SYAM. Transparansi Pelayanan Perusahaan Asuransi Jasa Raharja Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas di Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto** ( dibimbing oleh Hj. St. Nurmaeta dan Nuryanti Mustari).

Transparansi pelayanan perusahaan asuransi jasa raharja merupakan salah satu variabel yang menentukan pencapaian tujuan suatu organisasi dan sangat terkait langsung dengan disiplin pegawai dalam proses pencapaiannya. Berdasarkan hal tersebut,peneliti terdorong untuk mencoba menggambarkan dan menjelaskan pengaruh disiplin terhadap transparansi pelayanan perusahaan asuransi jasa raharjab terhadap korban kecelakaan lalu lintas di Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif dimana peneliti melakukan sendiri pengamatan atau wacana dengan struktur organisasi dengan menggunakan buku catatan. Data transparansi pelayanan perusahaan di kumpul dengan wawancara langsung terhadap informan.

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh langsung transparansi pelayanan perusahaan asuransi jasa raharja terhadap korban kecelakaan lalu lintas di Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi Transparansi pelayanan Asuransi Jasa Raharja tersebut adalah faktor Informasi yang jelas dan Komunikasi yang baik.

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Harnadi Syam

Nomor Stambuk : 10564 00771 10

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis / dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi Akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 2 Agustus 2014

Yang Menyatakan,

Harnadi Syam

## DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi .....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman pernyataan Keaslian Karya Ilmiah.....	iii
Abstrak .....	iv
Kata pengantar .....	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel .....	viii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Transparansi.....	10
B. Pelayanan Perusahaan .....	16
C. Resiko Kecelakaan Lalu Lintas.....	19
D. Kerangka Pikir .....	29
E. Fokus Penelitian.....	30
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan lokasi penelitian .....	32
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	32
C. Informan Penelitian .....	33
D. Sumber Data.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data .....	35
F. Teknik Analisis Data .....	36
G. Keabsahan Data.....	36

#### BAB IV. HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi atau Karakteristik Obyek Penelitian .....	38
B. Transparansi Pelayanan Asuransi Jasa Raharja Terhadap Penggunaan Dana Untuk Korban Kecelakaan Lalu Lintas di Kec. Binamu Kab. Jeneponto .....	58
C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Transparansi Pelayanan Asuransi Jasa Raharja Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas di Kec. Binamu Kab. Jeneponto .....	63

#### BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan .....	69
B. Saran .....	70

DAFTAR PUSTAKA .....	71
----------------------	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pola dasar pembangunan Nasional meletakkan dasar-dasar dari 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.

Seiring dengan era globalisasi dewasa ini, sarana transportasi merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi kehidupan manusia dalam melakukan kegiatan-kegiatannya. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya dibidang 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. 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. Hal inilah yang merupakan keadaan tidak kekal yang merupakan sifat alamiah yang mengakibatkan adanya suatu keadaan yang tidak dapat diramalkan terlebih dahulu secara tepat dan pasti.

Keadaan seperti kejadian peristiwa kecelakaan lalu lintas di jalan raya mempunyai kiat, yang mengakibatkan suatu ketidakpastian, akhirnya kerugian dan ketidakpastian pula. Keadaan ketidakpastian tersebut dalam bentuk

peristiwa kejadian kecelakaan lalu lintas di jalan raya. Keadaan seperti ini diakibatkan dari faktor manusia (karena salahnya, faktor mekanik) dan alam (cuaca, jalan yang rusak) yang dapat terjadi kapan saja, dimana saja, sehingga menimbulkan rasa tidak aman yang sering disebut sebagai resiko. Timbulnya resiko sosial berkaitan dengan makin meningkatnya permasalahan yang terjadi dalam masyarakat. Masyarakat semakin maju di bidang ilmu pengetahuan, ekonomi dan teknologi maka resiko-resiko yang timbul juga semakin besar demikian juga di jalan raya.

Pada dasarnya, setiap warga Negara harus mendapat perlindungan terhadap kerugian yang diderita karena resiko-resiko tersebut oleh Negara. Khususnya resiko yang diakibatkan dari kecelakaan lalu lintas, yang dewasa ini semakin meningkat. Peningkatan kecelakaan di jalan raya tersebut disebabkan karena kemajuan ekonomi dan teknologi khususnya di bidang transportasi. Karena semakin sengitnya persaingan di bidang ekonomi, masyarakat lupa memperhatikan resiko yang bakal timbul kemudian. Inilah ambisi dan emosi manusia dalam memperjuangkan kehidupannya dalam dunia modern. Karena persaingan tersebut sehingga resiko bukan menjadi halangan, malah terkesan menjadi sebuah tantangan bagi masyarakat pengguna sarana jalan raya untuk dihadapinya, 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 pertanggung jawaban 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 disebabkan karena kecelakaan lalu lintas di perjalanan'. Demikian juga Undang-undang No. 34 Tahun 1964 tentang 'Dana kecelakaan lalu lintas, pada Pasal 2 ayat (1) menentukan bahwa 'pengusaha/pemilik angkutan lalu lintas jalan memberi sumbangan wajib tiap tahun, melalui pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (sumbangan wajib JasaRaharja)'. Dana yang dimaksud 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 pembentukan dana-dana yang cara pemupukannya dilakukan dengan mengadakan iuran-iuran wajib berdasarkan pada undang-undang No. 33 Tahun 1964. Prinsip sebagaimana 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. JasaRaharja (Persero) sebagai alat untuk melakukan tugas dan tanggung jawab sosial untuk memupuk, menghimpun dan menyalurkan dana santunan JasaRaharja sebagai jaminan pertanggungungan terhadap korban/ahli waris

korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya, yang dewasa ini jumlahnya semakin meningkat pesat.

PT. JasaRaharja adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dibawah pembinaan Departemen Keuangan Republik Indonesia. PT. Jasa Raharja didalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya senantiasa harus menyesuaikan perkembangan serta kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Karena teknologi selain berdampak positif khususnya di bidang lalu lintas juga mamberikan dampak negatif berupa peningkatan jumlah kecelakaan lalu lintas dan korban yang ditimbulkannya. PT. Jasa Raharja adalah yang paling bertanggung jawab atas Asuransi santunan kecelakaan di jalan raya. Santunan tersebut berasal dari iuran sumbangan wajib pajak pemilik /pengusaha angkutan jalan dan penumpang angkutan umum. Oleh karenanya dilakukan kerja sama yang baik dengan berbagai pihak, dalam uapaya peningkatan kesadaran masyarakat dalam membayar iuran dan sumbangan wajib, Namun dari iuran tersebut diharapkan kepada PT. JasaRaharja agar lebih 'transparansi' dalam memberikan pelayanan maupun santunan jaminan terhadap korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya.

Kerja sama PT. JasaRaharja dengan pihak Kepolisian dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota adalah dalam rangka meningkatkan pelayanan bagi masyarakat yang 'transparansi' kepada pemilik kendaraan bermotor dan pengguna fasilitas jalan raya lainnya. Selain dari pada itu untuk menumbuh kembangkan kesadaran pemilik kendaraan bermotor dan pengusaha angkutan umum untuk membayar iuran dan sumbangan wajib JasaRaharja. Bila

masyarakat pengguna sarana jalan raya tertib hukum tertib berlalu lintas akan dapat ditekan sekecil mungkin, sehingga perusahaan akan semakin baik dan penyaluran santunan JasaRaharja juga akan semakin lancar. Dengan tingkat kesadaran masyarakat yang baik untuk memenuhi kewajiban akan pembayaran iuran dan sumbangan wajib maka, masyarakat akan tertib berlalu lintas, tertib hukum, sehingga dalam rangka ikut serta mendukung program pembangunan nasional dapat terwujud.

PT. JasaRaharja sangatlah penting kedudukan dan eksistensinya dalam upaya memberikan jaminan pelayanan yang transparansi dan perlindungan terhadap Korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya, baik yang meninggal dunia, luka berat maupun ringan akan tetap mendapatkan santunan JasaRaharja. PT. JasaRaharja adalah lembaga yang bergerak di bidang Asuransi berdasarkan undang-undang dan peraturan pemerintah, dalam kegiatannya adalah menerima iuran dan sumbangan wajib dari pemilik/pengusaha angkutan lalu lintas jalan dan penumpang angkutan umum, serta menyalurkannya kembali melalui santunan AsuransiJasaRaharja. Oleh karena itu PT. JasaRaharjadidalam mengelola usaha juga berharap keuntungan, agar perusahaan ini eksis dalam mengelola Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang perAsuransian. Dari keuntungan tersebut PT. JasaRaharja akan semakin solid dan bersinergi dalam mengelola dan melayani masyarakat yang sekiranya dapat memberikan pelayanan yang transparan, serta mendukung pembangunan perekonomian nasional.

PT. JasaRaharja tidak hanya menerima iuran dan sumbangan wajib, untuk selanjutnya menyalurkan kepada pihak korban/ahli waris korban saja, namun diharapkan mampu memberikan jaminan keselamatan di jalan raya kepada setiap pemakai sarana di jalan raya. Untuk menjamin keadaan tersebut diperlukan kerja sama dengan pihak kepolisian lalu lintas, contohnya ; sosialisasi, penyuluhan, pemberian rambu-rambu dan peringatan-peringatan pada tempat yang strategis dan mudah dilihat pada setiap pemakai sarana jalan raya, serta promosi keselamatan di jalan raya, dengan harapan keselamatan di jalan raya lebih terjamin dan angka kecelakaan lalu lintas di kecamatan Binamu dapat ditekan sekecil mungkin.

Dipilihnya PT. JasaRaharjasebagai bahasan dalam penyusunan Skripsi ini, karena masih banyak ditemukan perbedaan penafsiran yang sangat tajam berkaitan dengan santunan AsuransiJasaRaharja. Hambatan-hambatan yang timbul ketika korban/ahli waris korban menuntut hak atas AsuransiJasaRaharja dari kepolisian sampai kepada pihak PT. JasaRaharja. Hambatan-hambatan ditemukannya ditengah masyarakat cukup bervariasi, sehingga terkesan sangat sulit mendapatkan haknya atas santunan JasaRaharja semakin menggejala. Belum semua korban/ahli waris korban kecelakaan di jalan raya dapat menerima haknya berupa santunan JasaRaharja. Kepolisian Satuan Lalu Lintas (KASAT-LANTAS) di kewilayahan sebagai pelayan dan penyaji persyaratan admistrasi santunan JasaRaharja juga masih ditemukan hambatan-hambatan yang tidak rasional dan terkesan mempersulit korban/ahli waris korban. Demikian juga, PT. JasaRaharjasangat kecil dalam memberikan

kontribusi dan sosialisasi tentang santunan JasaRaharja terhadap masyarakat, sehingga banyak ditemukan hambatan-hambatan yang terkesan menyulitkan bagi para korban/ahli waris korban dalam mengurus haknya yaitu santunan JasaRaharja, hal ini disebabkan juga karena kurangnya pelayanan yang cukup *'transparan'* kepada korban/ahli waris. Hal demikian semestinya tidak perlu terjadi bila para penyelenggara pelayanan baik dari tingkat Kepolisian Lalu Lintas Resor hingga PT. Jasa Raharaj (Persero) melaksanakan sebaik-baiknya tugas dan tanggung jawab masing-masing dengan ikhlas tanpa menunjukkan adanya suatu kepentingan individu.

Eksistensi PT. JasaRaharja dalam menyalurkan santunan AsuransiJasaRaharja terhadap korban/ahli waris korban kecelakaan di jalan raya sangat penting dan strategis kedudukannya.Maka dengandemikian judul, **“Transparansi PelayananAsuransiPT. JasaRaharjaTerhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintasdi Kabupaten Jeneponto”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapatlah dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Transparansi pelayananAsuransiJasaRaharja dalam penanggulangan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan di Kec. Binamu Kab. Jeneponto ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat transparansi pelayanan AsuransiJasaRaharja terhadap korban kecelakaan lalu lintas di Kec. Binamu Kab. Jeneponto ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui transparansi pelayanan AsuransiJasaRaharja dalam penanggulangan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan di Kec. Binamu Kab. Jeneponto.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat transparansi pelayanan AsuransiJasaRaharjaterhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan di Kec. Binamu Kab. Jeneponto.

### **D. Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat Praktis

Dapat digunakan sebagai bahan kajian para praktisi hukum maupun mereka yang berkecimpung dalam masalah-masalah perusahaan per-Asuransian serta hal-hal yang berkaitan dengan masyarakat khususnya.

- b. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan bagi penentu kebijakan utamanya adalah paraKasat-Lantas disetiap Kepolisian Resor (Kabupaten/Kota) dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat terlebih khusus lagi terhadap pimpinan PT. JasaRaharja (Persero) Cabang Jeneponto dalam tekhnik pelaksanaan penyelusuran santunan JasaRaharja yang lebih transparansi kepada korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Transparansi**

Transparansi adalah prinsip menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh Informasi adalah suatu kebutuhan penting masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan daerah. Berkaitan dengan hal tersebut pemerintah daerah perlu proaktif memberikan informasi lengkap tentang kebijakan dan layanan yang disediakan kepada masyarakat.

Pemerintah daerah seharusnya perlu menyiapkan kebijakan yang jelas tentang cara mendapatkan informasi. Kebijakan ini akan memperjelas bentuk informasi yang dapat diakses masyarakat ataupun bentuk informasi yang bersifat rahasia, bagaimana cara mendapatkan informasi, lama waktu mendapatkan informasi serta prosedur pengaduan apabila informasi tidak sampai kepada masyarakat. Instrumen dasar dari transparansi adalah peraturan yang menjamin hak untuk mendapatkan informasi, sedangkan instrumen pendukung adalah fasilitas database dan sarana informasi dan komunikasi dan petunjuk penyebaran produk-produk dan informasi yang ada di penyelenggara pemerintah, maupun prosedur pengaduan. Untuk itu adanya Perda Transparansi adalah sebagai produk hukum yang memberikan jaminan untuk mengatur tentang hak memperoleh akses dan penyebar luasan informasi

kepada publik. Apalagi transparansi memang telah menjadi semacam suatu etika pergaulan internasional yang mesti ada untuk menjamin terselenggaranya sistem pemerintahan yang akuntabel dan transparan merupakan salah satu kunci perwujudan good governance. Di dalam sistem dimaksud tercakup beberapa prasyarat yang harus dipenuhi tatkala transparansi menjadi barometer. Di antara prasyarat itu adalah jaminan bahwa segala peristiwa penting kegiatan pemerintah (kegiatan badan publik) terekam dengan baik dengan ukuran-ukuran yang jelas dan dapat diikhtisarkan melalui proses informasi dimana kita bisa melihat segala yang terjadi dan terdapat di dalamnya. Dengan adanya transparansi pemerintahan yang ditunjang dengan payung hukumnya yang jelas maka akan menambah wawasan dan pengetahuan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan, maka akan menjamin meningkatnya jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam pembangunan daerahnya dan akan dapat meminimalisir berkurangnya pelanggaran/penyimpangan dalam pengelolaan pemerintahan.

Transparansi adalah memberikan informasi keuangan yang terbuka dan jujur kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pemerintah dalam pengelolaan sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan ketaatannya pada peraturan perundang-undangan. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 58 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah, dinyatakan bahwa keuangan daerah harus dikelola

secara tertib, taat pada peraturan perundang-undangan, efisien, ekonomis, efektif, transparan, dan bertanggung jawab dengan memperhatikan asas keadilan, kepatuhan, dan manfaat untuk masyarakat.

Adanya transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan pemerintah daerah, maka pemerintah daerah akan mendapat kepercayaan dan dukungan dari publik, dan pemerintah tentunya akan bekerja lebih serius dan disiplin, proses perencanaan dan pelaksanaan anggaran pemerintah lebih partisipatif dan *pro poor*, mekanisme pengawasan baik internal maupun eksternal akan semakin kuat sehingga terhindar dari praktik KKN (Douglas, 2006:31). Disamping itu, dengan meningkatkan transparansi keuangan maka diharapkan kualitas pelayanan publik akan semakin baik dan akan terwujud tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance dan clean government*).

Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga, dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. Ada beberapa pengertian tentang transparansi publik yaitu: Andrianto (2007:20) Transparansi adalah Keterbukaan secara sungguh-sungguh, menyeluruh, dan memberi tempat bagi partisipasi aktif dari seluruh lapisan masyarakat dalam proses pengelolaan sumber daya publik. Selain itu, juga dirumuskan oleh Tanjung (Andrianto, 2007:35) menyatakan Transparansi adalah Keterbukaan dan kejujuran kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggung jawaban pemerintahan dalam sumber daya yang di percayakan kepadanya dan ketaatannya pada peraturan perundang-undangan.

Transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan

memadai. Menurut Logos (2003; 24) transparansi dan akuntabilitas merupakan konsep yang berkaitan erat satu dengan yang lain, karena tanpa transparansi tidak mungkin ada akuntabilitas. Sebaliknya transparansi tidak akan banyak bermanfaat tanpa dilengkapi dengan akuntabilitas. Seperti halnya di bidang kebijakan publik yang lain, keberadaan transparansi dan akuntabilitas merupakan syarat mutlak untuk membangun kebijakan dan institusi yang efektif, efisien, dan adil (*equitable*). Lingkup transparansi dan akuntabilitas harus menjangkau beberapa tingkat kebijakan mulai dari perumusan kebijakan, pengambilan keputusan, sampai pada pelaksanaannya yang terjadi di segenap institusi.

Berbagai definisi di atas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa Transparansi merupakan keterbukaan pemerintah kepada masyarakat untuk mengakses informasi berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggung jawaban pemerintah tersebut.

Adapun Indikator transparansi yaitu prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi mengenai kebijakan, proses pembuatan, pelaksanaan, dan hasil yang dicapai. Menurut Mardiasmo (2004:17) bahwa prinsip ini menekankan beberapa aspek yaitu:

- a) Komunikasi publik oleh pemerintah.
- b) Hak masyarakat terhadap akses informasi.
- c) Penyediaan informasi yang jelas tentang tanggung jawab.

- d) Kemudahan akses informasi.
- e) Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan untuk membayar uang suap.
- f) Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah.

Dimaksudkan dengan transparansi yaitu adanya keterbukaan. Transparan di bidang manajemen berarti adanya keterbukaan dalam mengelola suatu kegiatan. Transparansi keuangan sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan dukungan dari masyarakat dan pemerintah. Disamping itu transparansi dapat menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah, masyarakat, melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

Tujuan transparansi adalah menyediakan informasi keuangan terbuka bagi masyarakat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik( *Good Governance* ).Penerapan transparansi ditujukan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan publik kepada PT. Jasa Raharja. Menurut Krisna (2003 : 15) bentuk transparansi yaitu:

- a. Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur, biaya, dan tanggung jawab. Pemerintah harus terbuka mungkin mengenai keputusan dan tindakan yang mereka ambil. Mereka harus mempunyai alasan untuk setiap keputusan dan informasi rahasia jika masyarakat dan staf menginginkannya. Cara untuk mengetahui penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur, biaya dan tanggung jawab yaitu dengan adanya

situs internet yang menyediakan informasi tentang laporan pengelolaan keuangan daerah .

b. Kemudahan akses informasi.

Akses pada informasi dan akurat dan tepat waktu tentang kebijakan pendidikan pemerintahan yang sangat penting bagi pengambilan keputusan oleh para sekolah yang ada dan cara untuk mengetahui kemudahan akses informasi yaitu adanya acuan pelayanan, adanya perawatan data, adanya laporan kegiatan publik dan prosedur keluhan.

c. Menyusun suatu mekanisme pengaduan.

Cara untuk mengetahui menyusun suatu mekanisme pengaduan yaitu adanya kotak saran untuk membantu sistem pengelolaan keuangan daerah, adanya respon dari Bawasda terhadap pengaduan pelanggaran peraturan atau permintaan pembayaran uang suap dalam pengelolaan keuangan daerah.

d. Meningkatkan arus informasi.

Cara meningkatkan arus informasi yaitu melalui kerJasama dengan media massa. Cara untuk mengetahui meningkatkan arus informasi yaitu adanya informasi yang menampung pernyataan-pernyataan masyarakat atau staf tentang pengelolaan keuangan daerah.

## **B. Pelayanan Perusahaan**

Manajemen pelayanan yang baik hanya akan terwujud apabila penguatan posisi tawar pengguna Jasa pelayanan mendapatkan prioritas yang utama. Dengan demikian, pengguna Jasa pelayanan diletakkan dipusat yang memperoleh dukungan dari sistem pelayanan yang mengutamakan pelayanan publik, khususnya pengguna Jasa; kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan; dan SDM yang berorientasi pada kepentingan pengguna Jasa. Penguatan posisi tawar yang dimaksudkan untuk menyeimbangkan hubungan antara penyelenggara dan pengguna Jasa pelayan ini juga diimbangi dengan berfungsinya mekanisme yang dalam hal ini dapat diperankan oleh Media Massa, LSM, Organisasi Profesi, Ombudsman, atau lembaga Banding.

Dalam menjalankan amanah dan tanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas, JasaRaharja Jeneponto secara rutin melakukan survey pasca bayar setiap bulan. Dengan dorongan dan semangat yang tak pernah putus diberikan Taufan S. Sos selaku Kepala JasaRaharja Cabang Jeneponto, seluruh insan JasaRaharjadan para kepala perwakilan untuk menjalankannya dengan penuh kesungguhan dan dedikasi.

Sesuai dengan tujuan dilakukannya survey pasca bayar setiap bulan sebagai wujud pelayanan yang tepat dan transparan sekaligus sebagai sarana sosialisasi dan untuk lebih mendekatkan dan membumikan JasaRaharja ditengah-tengah masyarakat. Sesuai dengan prinsip 5 tepat pelayanan santunan

yaitu tepat informasi, jaminan, subyek, waktu dan tempat. Dengan semangat tersebut kepala perwakilan setiap bulannya melakukan Survey Pasca Bayar se-Kabupaten Jeneponto mulai Kec. Binamu hingga menelusuri desa dan perkampungan terpencil seperti yang dilakukan Kasat lantas beserta jajarannya.

Informasi langsung yang diberikan masyarakat adalah fakta kongkrit yang menjadi masukan berharga bagi JasaRaharja dalam menjalankan tanggungjawab sebagai pengemban amanah UU No. 33 dan 34 tahun 1964. Dengan fakta dan informasi tersebut berbagai masukan dari masyarakat akan menjadi bahan evaluasi apabila terjadi kendala atau hambatan. “Selama survey pasca bayar yang di lakukan rutin setiap bulannya informasi tentang JasaRaharja dari masyarakat secara umum sangat baik dan pelayanan sangat cepat, ‘tutur Petugas JasaRaharja yang dalam setiap survey pasca bayar selalu dibarengi dengan sosialisasi kepada korban/ahli waris serta keluarga korban’.

Penggalian informasi dari para korban dan ahli waris korban dalam survey pasca bayar tersebut sebagai wujud dari pelayanan yang transparan dari JasaRaharja. Tanggung jawab sebagai Asuransinya masyarakat Indonesia telah tertanam kuat dari diri setiap pemula AsuransiJasaRaharja dengan demikian masyarakat akan semakin cinta kepada JasaRaharja. “Pelayanan yang transparan dan akuntabel langsung kita ketahui dari survey pasca bayar ini. Kalaupun ada hambatan menyangkut teknis kita langsung melakukan evaluasi internal.

Setiap melakukan survey pasca bayar sambutan hangat dari para korban/ahli waris korban begitu bersahabat. Apresiasi dan ungkapan terimakasih tak henti-hentinya dilontarkan bagi JasaRaharja karena dengan santunan, para korban maupun ahli waris korban merasa mendapat anugrah yang luar biasa disaat badai musibah melanda. “Kami sangat berterima kasih atas santunan dari JasaRaharja. Dengan santunan tersebut kami mendapat semangat untuk menata kembali kehidupan setelah kami mendapat musibah, ”tutur salah satu korban sambil menyebutkan bahwa pelayanan JasaRaharja sangat baik, cepat, tepat dan transparan di Kabupaten Jeneponto.

Semoga dengan survey pasca bayar tersebut masyarakat semakin mencintai JasaRaharja. Prinsip dan dedikasi transparansi yang di uji melalui survey pasca bayar merupakan prinsip yang terus dijalankan dalam upaya memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, sekaligus sebagai pembuktian dan implementasi Prime Services sekaligus sebagai sarana sosialisasi untuk lebih membumikan JasaRaharja di hati masyarakat dan benar-benar diakui sebagai Asuransinya Masyarakat Indonesia.

### **C. Resiko Kecelakaan Lalu Lintas**

Seiring dengan kemajuan teknik modern, dalam penghidupan manusia bermasyarakat terkandung resiko yang kian meningkat disebabkan karena kecelakaan-kecelakaan diluar kesalahannya. Bahwa Negara dalam rangka memberikan perlindungan kepada masyarakat sebagai akibat dari kecelakaan-kecelakaan angkutan lalu lintas.

Resiko tingkatan atau persentase kesempatan ketidak tentuan yang diberikan akan terjadi. Sedangkan *Accident* :Kecelakaan dalam kontek situasi yang diliputi oleh Asuransi kecelakaan dan kesehatan, *Accident* adalah suatu peristiwa yang tidak diharapkan, tidak diramalkan, dan tidak terduga yang pada umumnya mengakibatkan cederaatau kerugian (*Loos*). Selanjutnya ‘Emmy Pangaribuan Simanjuntak’ dalam bukunya bahwa ; pertanggung jawaban/wajib/sosial sesuai dengan undang-undang No. 33 dan No. 34 Tahun 1964 bahwa sebagai penanggung PT. JasaRaharja, sangat memerlukan suatu kepastian tentang apakah kecelakaan-kecelakaan yang mengakibatkan si korban meninggal atau cacat itu telah terjadi pada saat-saat yang telah ditentukan oleh pemerintah untuk dapat ditanggung. Sebaliknya juga saat terjadinya kecelakaan itu merupakan salah satu faktor yang menentukan, apakah pihak penumpang yang mendapat kecelakaan itu mempunyai hak untuk menuntut ganti kerugian kapada PT. JasaRaharja (Persero) dan orang yang menerima penggantian kerugian ialah orang yang menjadi korban yang berada diluar alat angkutan lalu lintas yang menimbulkan kecelakaan.

Bahwa masyarakatitu selalu menghadapi resiko, karena memang sesungguhnya masyarakat itu pada hakekatnya merupakan suatu obyek tumpuan resiko, yang sebagaimana sifat hakiki manusia itu sendiri. Jadi resiko itu memang suatu yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Disamping itu tidak ada seorangpun yang bebas dari suatu resiko.

Tujuan teori resiko adalah untuk memberikan suatu analisa mengenai keadaan perubahan yang terjadi secara acak (seimbang) dalam suatu

usaha Asuransi dan membahas berbagai macam cara untuk memberikan prediksi terhadap pengaruh-pengaruh yang tidak menguntungkan.

Teori resiko mempunyai kaitan yang erat dengan Asuransi, karena teori resiko dapat memberikan suatu gambaran untuk waktu yang akan datang dengan lebih dahulu memberikan ramalan terhadap suatu aspek. Mengingat arti dan pengertian resiko hanya berkaitan atau berhubungan dengan Asuransi atau pertanggungan saja, menyatakan bahwa ; 'Resiko mempengaruhi Asuransi, sehingga secara sederhana resiko dapat disebut sebagai ketidak pastian mengenai kerugian'.

Dalam kaitannya dengan Asuransi, Resiko dapat dibedakan dalam beberapa arti dan intinya kemungkinan terjadi, kerugian yaitu :

1. Resiko dalam arti benda yang menjadi obyek bahaya ;
2. Resiko dalam arti orang yang menjadi sasaran pertanggungan ;
3. Resiko dalam arti bahaya.

Oleh karena itu, pengertian resiko diberi batasan sebagai kemungkinan terjadi suatu keuntungan yang semula diharapkan, karena suatu kejadian diluar kuasa manusia, kesalahan sendiri, atau perbuatan manusia.

Ketidak pastian adalah sebagai suatu keadaan yang belum pasti terjadi, dan yang merupakan suatu keadaan yang dihadapi oleh manusia dalam setiap kegiatannya. Oleh karena itu tepat apa yang disitir oleh Pangaribuan Simanjuntak, dalam bukunya 'hukum pertanggungan dan perkembangan, *'Setiap manusia yang menghadapi kemungkinan akan kehilangan hal miliknya karena berbagai sebab'*.

Resiko secara umum dapat diberikan batasan sebagai berikut : ‘Resiko adalah suatu ketidak pastian dimasa yang datang tentang kerugian’, jadi dengan demikian hubungan antara resiko dan Asuransi merupakan hubungan yang erat satu dengan yang lain. Yang satu akan selalu melekat dan mengikuti yang lain. Dalam Asuransi resiko selalu dipergunakan dalam arti pesimis.

Dengan demikian kita tidak mungkin berbicara mengenai Asuransi tanpa berbicara mengenai resiko, karena resiko merupakan pengertian inti dari Asuransi. Salah satu penanganan resiko yang lazim dilakukan adalah dengan mengalihkannya atau mentransfer kepada pihak lain yang bersedia menerimanya.

Sedangkan *Policy* (polis) dalam Asuransi, Polis adalah perjanjian atau persetujuan tertulis antara perusahaan Asuransi dan pemilik Polis, termasuk semua kertas andorsement dan pengikat, mengangkat perjanjian Asuransi keseluruhan. Selanjutnya *Contract of insurance*, kontrak Asuransi, kontrak yang sah dan mengikat, dimana insure (penanggung perusahaan Asuransi) setuju akan membayar kepada tertanggung untuk kerugian-kerugian, menyediakan santunan-santunan lain, atau memberika Jasa-Jasa kepada atau atas nama seorang tertanggung (*insured*). Kontrak Asuransi sering disebut polis Asuransi, tetapi polis hanyalah bukti perjanjian. Dalam Asuransi jiwa dan kesehatan kontrak Asuransi itu sendiri dari polis, aplikasi dan setiap suplemen yang dilampirkan, *riders* atau *endorsement*.

Ketidaktentuan ini bisa mendatangkan kerugian dalam Asuransi. Ketidaktentuan dapat kita bagi atas :

- a. Ketidaktentuan ekonomi (*economic uncertainty*) yaitu kejadian yang timbul sebagai akibat dari perubahan sikap konsumen, umpama perubahan selera atau minat konsumen atau terjadinya perubahan pada harga teknologi, atau didapatnya penemuan baru dan lain sebagainya ;
- b. Ketidaktentuan yang disebabkan oleh alam (*uncertainty of nature*), misalnya kebakaran, badai, topan, banjir dan lain-lain ;
- c. Ketidaktentuan yang disebabkan oleh perilaku manusia (*human uncertainty*), umpama peperangan, pencurian, perampokan dan pembunuhan.

Resiko selalu menghadang setiap individu maupun berbagai institusi, termasuk golongan organisasi bisnis. Mengingat adanya ketidakpastian mengenai terjadinya resiko, individu maupun institusi harus berusaha menetapkan langkah-langkah antisipasi untuk menghadapi resiko itu, guna mengurangi, meniadakan, atau masalah meraup keuntungan dari terjadinya suatu resiko. Karena itu, setiap orang diharapkan menjadi semacam ‘manajer resiko’.

Selanjutnya Ferdinan Silalahi dalam bukunya ‘Manajemaen resiko dan Asuransi berpendapat’, “*Setiap orang, rumah tangga, perusahaan dan bagain-bagian dari organisasi-organisasi lain, dalam setiap kegiatannya mengandung resiko, karena apa yang terjadi di waktu yang akan datang tidak dapat diketahui secara pasti (the future is unknown)*”. Dengan demikian, resiko ada jika paling sedikit ada dua kemungkinan kejadian yang akan terjadi.

Makin besar resiko berarti mungkin sulit meramalkan kejadian yang akan datang.

Resiko adalah kejadian penyimpangan yang tak diharapkan. Kemungkinan itu adalah berupa kejadian hal yang tidak diinginkan atau tidak terjadinya hal yang tidak diinginkan. Kejadian tersebut bisa disebut kerugian atau loss. Loss berarti menurunnya atau hilangnya nilai. Disini terkandung arti bahwa kerugian itu harus dapat diukur dalam satuan uang misalnya rupiah. Hal ini barangkali berasal dari praktek Asuransi membayar ganti rugi atas terjadinya peristiwa tertentu. Pada umumnya, kewajiban Asuransi dinyatakan dalam suatu moneter dan si tertanggung dianggap telah menderita kerugian yang sama atau lebih besar dari jumlah uang diterimanya dari perusahaan Asuransi itu berdasarkan perjanjian Asuransinya. Namun tidak semua kerugian dapat diukur dengan uang. Matinya seekor kucing kesayangan keluarga mungkin dirasakan kerugian besar bagi anggota keluarga itu, tetapi kerugian itu tak dapat diukur dengan mata uang.

Semua manusia dalam kedudukannya dan profesi apapun akan selalu menghadapi resiko. Namun kalau kita perhatikan lebih jauh, apa yang dimaksud dengan resiko itu setiap orang akan mengartikannya secara tidak sama. Pada umumnya masyarakat mengartikan resiko itu sebagai berikut :

- 1) Resiko diartikan sebagai suatu bahaya, hal ini dapat kita simpulkan dalam kalimat seperti kalau ngebut tentu bisa jadi resikonya akan lebih besar.

- 2) Resiko diartikan sebagai obyek, bila seorang akan meng-Asuransikan maka ditanyakan, resiko apa yang akan di-Asuransikan. Resiko disini ditafsirkan sebagai obyek apakah yang akan diAsuransikan.
- 3) Resiko diartikan sebagai kerugian, misalnya kalau naik sepeda motor dengan kecepatan tinggi, maka kalau terjadi kecelakaan resiko akan lebih besar pula. Disini diartikan sebagai kerugian.
- 4) Resiko diartikan sebagai kemungkinan, misalnya kalau seseorang mengikuti ujian, maka resiko lulus atau tidak lulus.

Secara operasional, resiko diartikan sebagai *uncertainty of financial loss* atau kerugian yang tidak pasti. Jadi resiko mempunyai dua unsur yaitu ; Ketidakpastian dan Kerugian (*uncertainty and loss*). Oleh karena itu, apapun yang dapat menyebabkan timbulnya kerugian itu disebut sebagai resiko. Apabila dalam definisi itu kita bicara tentang ketidakpastian, berarti bisa jadi kita bisa menderita suatu kerugian. Namun itu tidak perlu diartikan bahwa kita akan mengalami kerugian, karena disini ada unsur keragu-raguan atau ketidakpastian.

Selain itu kita mengetahui bahwa sesungguhnya ada suatu keadaan yang juga melibatkan secara finansial, yaitu suatu keadaan yang kita ketahui secara pasti sebelumnya, bahwa sesuatu itu akan menjadi bagus atau tidak dapat digunakan lagi, sehingga kita harus menggantinya. Misalnya sepatu atau baju yang menjadi bagus karena dipakai. Mengganti barang yang satu, mengeluarkan uang untuk menggantinya. Namun karena kita sudah mengetahuinya secara pasti bahwa kita harus melakukan pengeluaran tersebut,

maka kita tidak mendefinisikannya sebagai resiko. Dengan demikian resiko selalu melibatkan adanya ketidakpastian dan adanya kerugian finansial.

Jenis resiko berupa ketidak pastian adanya kerugian merupakan suatu pengertian yang sangat mendasar dalam prinsip Asuransi, karena Asuransi itu memang dirancang secara khusus untuk selalu berhubungan dengan resiko yang dihadapi masyarakat.

Resiko yang murni, berdasarkan kepada pihak yang menghadapi kerugian , dibedakan kedalam tiga jenis. Resiko itu adalah ;*Personal Risk*(resiko perorangan), *Property Risk*(resiko yang dihadapi oleh harta benda seseorang) dan *Liability Risk* (resiko tanggung jawab hukum).

*Personal Risk* diartikan sebagai resiko yang akan mempengaruhi kemampuan seseorang dalam memberikan pendapatan. Misalnya resiko harus dirawat dirumah sakit karena menderita sakit serius, atau resiko yang dianggap terlalu tua untuk dapat dipekerjakan dan sebagainya. Sedangkan *Property Risk* adalah resiko yang ada pada seseorang apabila seseorang itu memiliki sesuatu, yaitu kemungkinan bahwa apa yang dimiliki itu akan hilang, dicuri orang atau rusak. Misalnya seseorang memiliki sepeda, akan menghadapi kemungkinan bahwa barang itu akan hilang atau rusak. Kerugian yang timbul disini dapat dibedakan lagi kedalam kerugian yang langsung (*direct loss*) dan kerugian tidak langsung (*indirect loss/consequential loss*).

Kemudian, yang dimaksud dengan *Liability Risk* adalah resiko yang kemungkinan akan diderita seseorang karena harus bertanggung jawab terhadap kerugian atau luka yang dialaminya dalam mengemudi, seseorang

harus membayar kerusakan mobil orang lain dan atau membayar pengobatan orang lain karena tertabrak. Agus Prawoto, Hukum Asuransi dan Kesehatan Perusahaan Asuransi berdasarkan Risk Base Capital (RBC). BPFE, dalam bukunya berpendapat.

Dari sifatnya, maka resiko dapat dibedakan sebagai berikut :

1. *Particular Risk* (Resiko khusus), Suatu resiko disebut resiko khusus apabila asalnya adalah dari individu dan impaknya kecil.
2. *Fundamental Risk* (Resiko Fundamental), yaitu resiko yang sumbernya dari masyarakat umum dan akibatnya mempengaruhi masyarakat luas. Kemudian dibedakan pula antara static Risk (resiko statis) dan dynamic risk (resiko dinamis).
  - Resiko statis adalah suatu resiko yang tidak berubah walaupun zaman telah berubah.
  - Resiko dinamis adalah resiko yang mengalami perubahan sesuai dengan perkembangan zaman.

Diantara ketidaktentuan yang bisa dipertanggungjawabkan ialah ketidaktentuan alam dan manusia. Sedangkan yang pertama tidak bisa diasuransikan karena sifat *spekulatif* (unsure ekonomi) dan sulit untuk diukur keparahannya (*severity*).

Dengan Undang-undang NO.33 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang, Pemerintah Indonesia mengadakan dana pertanggungjawaban wajib kecelakaan. Undang-undang ini mewajibkan setiap penumpang kendaraan bermotor umum trayek luar kota

membayar iuran setiap kali perjalanan. Selanjutnya dikeluarkan pula undang-undang No.34 Tahun 1964 Tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan yang di laksanakan dengan Peraturan Pemerintah No.18 Tahun 1965 Tentang Ketentuan-ketentuan pelaksanaan dana kecelakaan lalu lintas jalan Pasal 10. Kedua undang-undang dan peraturan pemerintah ini dilaksanakan oleh PT. JASARAHARJA.

Pengaturan santunan AsuransiJasaRaharja berdasarkan keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.36/PMK.010/2008. Tentang Penetapan Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggunganan Wajib Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum didarat, sungai/danau, ferri/penyeberangan laut dan udara.

Bahwa dalam rangka memberikan perlindungan kepada penumpang sebagai akibat dari kecelakaan-kecelakaan yang terjadi selama didalam alat angkutan yang ditumpangnya, dipandang perlu meningkatkan besarnya santunan yang diberikan kepada penumpang alat angkutan penumapang umum di darat, sungai/danau, ferri/penyeberangan laut dan udara. Yang diimbangi dengan peningkatan besarnya iuran wajib dana pertanggunganan wajib kecelakaan penumpang.

**Pasal 1:**

- (1) Penumpang yang menjadi korban akibat kecelakaan selama berada didalam alat angkutan penumpang umum didarat, sungai/danau, ferry/penyeberangan, laut,darat atau diudara, atau ahli warisnya berhak memperoleh santunan.

- (2) Jumlah santunan sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (1) ditentukan sebagai berikut :
- a. Ahli waris dari penumpang yang meninggal dunia berhak memperoleh santunan sebesar Rp.25.000.000,- (dua puluh lima juta rupiah).
  - b. Penumpang yang mendapat cacat tetap berhak memperoleh santunan yang besarnya dihitung berdasarkan angka presentase sebagaimana ditetapkan dalam pasal 10 ayat (3) Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 1964 dari besar santunan yang meninggal dunia sebagaimana dalam huruf (a).
  - c. Penumpang yang memerlukan perawatan dan pengobatan berhak memperoleh penggantian biaya perawatan dan pengobatan dokter maksimum sebesar Rp. 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah).

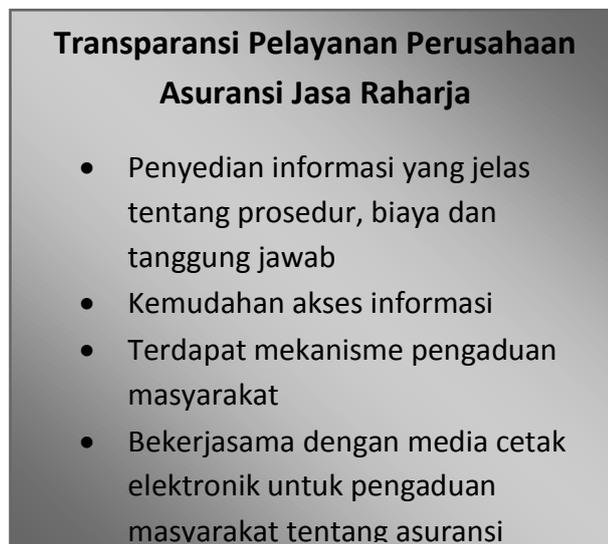
**Pasal 2 :**

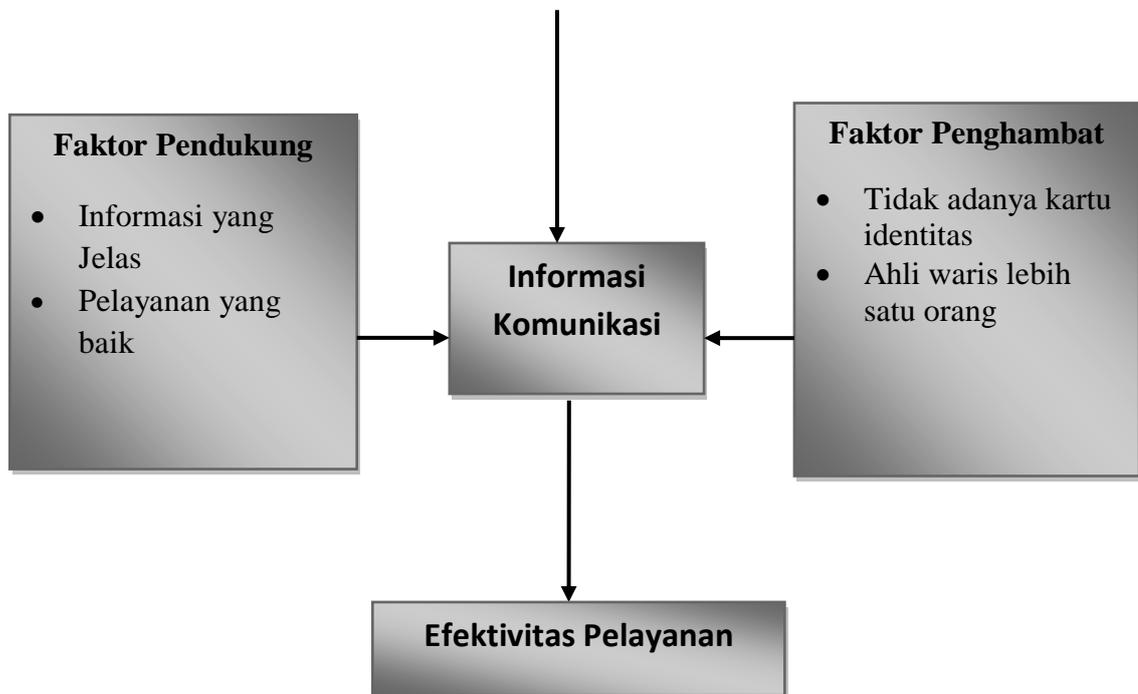
Dalam hal korban meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas jalan tidak mempunyai ahli waris, kepada pihak yang menyelenggarakan penguburan diberikan penggantian biaya penguburan sebesar Rp. 2.000.000,- (dua juta rupiah).

**D. Kerangka Pikir**

Transparansi Pelayanan Perusahaan AsuransiJasaRaharja sangatlah penting dalam penanggulangan korban kecelakaan lalu lintas jalan, agar tercapainya transparansi tersebut diperlukan indikator transparansi seperti adanya informasi, komunikasi. Dalam pelayanan transparansi pelayanan perusahaan AsuransiJasaRaharja ada beberapa faktor yang mempengaruhi di antaranya faktor pendukung dan faktor penghambat, maka dari itu perlu adanya kerjasama yang baik antara petugas JasaRaharja, kepolisian, dan masyarakat dalam mencapai efektivitas pelayanan yang baik. Berikut kerangka pikir penelitian:

**Gambar 1 : Bagan Kerangka Pikir**





## E. Fokus Penelitian

1. *Perusahaan Asuransi Jasa Raharja* adalah lembaga yang bergerak di bidang Asuransi berdasarkan undang-undang dan peraturan pemerintah, dalam kegiatannya adalah menerima iuran dan sumbangan wajib dari pemilik/pengusaha angkutan lalu lintas jalan dan penumpang angkutan umum, serta menyalurkannya kembali melalui santunan Asuransi Jasa Raharja.
2. *Informasi* adalah pesan (ucapan atau ekspresi) atau kumpulan pesan yang terdiri dari ordersekuens dari simbol, atau makna yang dapat ditafsirkan dari pesan atau kumpulan pesan. Informasi bisa di katakan sebagai pengetahuan yang didapatkan dari pembelajaran, pengalaman, atau instruksi. Namun

demikian, istilah ini memiliki banyak arti bergantung pada konteksnya, dan secara umum berhubungan erat dengan konsep seperti arti, pengetahuan, negentropy, Persepsi, Stimulus, komunikasi, kebenaran, representasi, dan rangsangan mental. Informasi merupakan fungsi penting untuk membantu mengurangi rasa cemas seseorang.

3. Komunikasi adalah Proses terjadinya informasi yang dilakukan oleh Pemberi dan penerima informasi.
4. *Faktor Pendukung* adalah segala sesuatu yang menjadi indikator besar dalam penunjang pencapaian keberhasilan transparansi pelayanan.
5. *Faktor penghambat* adalah segala sesuatu yang menjadi penghalang indikator pencapaian transparansi pelayanan yang ingin dicapai.
6. *Efektivitas pelayanan* merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. Efektivitas disebut juga efektif, apabila tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto dengan alasan untuk mengetahui transparansi pelayanan Perusahaan Asuransi Jasa Raharja terhadap korban kecelakaan lalu lintas. Waktu

penelitian ini dilakukan selama 2 Bulan yaitu Bulan Mei – Juli 2014 di Kec. Binamu Kab. Jeneponto.

## **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah pendekatan secara kualitatif, yaitu suatu cara atau prosedur yang digunakan untuk menggambarkan atau menguraikan suatu masalah dengan terlebih dahulu meneliti data sekunder yang ada kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer di lapangan. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami bahwa hukum itu tidak semata-mata sebagai suatu perangkat peraturan perundang-undangan yang bersifat normative belaka, akan tetapi hukum dipahami sebagai perilaku masyarakat yang menggejala dan mempola dalam kehidupan masyarakat, selalu berhubungan dan berinteraksi dan berhubungan dengan aspek kemasyarakatan seperti aspek sosial dan budaya.

Penelitian ini tidak terlalu mengutamakan angka-angka dan statistik, karena data tidak diperoleh dari data kuantitatif. Sumber data atau informasi dari satu pihak di cek kebenarannya dengan cara mencari guna memperoleh data itu dari sumber yang lain. Tujuannya adalah membandingkan (*Comparation*) informasi tentang hal yang sama dari berbagai pihak agar ada jaminan tentang tingkat kualitas dan kepercayaan data.

### **2. Tipe Penelitian**

Dalam hal ini peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dimana peneliti menggambarkan atau menguraikan keadaan masyarakat sebagai instrument dalam memahami makna interaksi antar manusia dalam mengusahakan haknya. Informasi yang dipilih antara lain ; Pejabat (Kasat Lantas) beserta sebagian anggotanya, di Kepolisian Resort dan Pejabat serta karyawan PT. JasaRaharja (Persero) Cabang Jeneponto, berkaitan erat dengan hak AsuransiJasaRaharja belakangan ini. Alat rekam atau kamera masih digunakan, namun sebatas alatbantu, peneliti tetap memegang peranan utama sebagai penelitian.

### **C. Informan Penelitian**

Informan adalah objek penting dalam suatu penelitian. Informan adalah orang-orang dalam latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Oleh sebab itu, kita sangat membutuhkan informan. Tanpa seorang informan kita tidak mungkin mendapatkan hasil atau inti dari sebuah penelitian. Informan juga harus berbentuk *adjective*, itu di karenakan akan mempengaruhi valid atau tidaknya data yang kita teliti dan hal itu pun mempengaruhi keabsahan data.

Penelitian sama artinya dengan riset, penelitian sering dideskripsikan sebagai suatu proses investigasi yang dilakukan dengan aktif, tekun, dan sistematis, yang bertujuan untuk menemukan, menginterpretasikan, dan merevisi fakta-fakta.

Gambar 2: Tabel Informan

No.	Informan Penelitian	Jabatan	Jumlah
1.	Taufan, SE	Petugas Asuransi JR	1
2.	Muh. Rusli	Staf Asuransi JR	1
3.	Briptu Saharuddin	Angg. Kepolisian	1
4	Mustafa Sani	Kasat Lantas	1
5	Martono	Korban	1
6	Lihink	Korban	1
7	Murni	Korban	1
<b>Total Informan</b>			<b>7</b>

#### **D. Sumber Data**

##### **1. Jenis Data**

- a. Data kualitatif adalah data yang bersifat subjektif berupa pernyataan yang diperoleh dari hasil wawancara yang diungkapkan dalam bentuk kalimat pernyataan serta data dari hasil isian kuesioner.
- b. Data kuantitatif adalah data yang bersifat angka-angka yang bersumber dari hasil transformasi data kualitatif yang memiliki keadaan berjenjang.

##### **2. Sumber Data**

- a. Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri pengguna data, yang diperoleh melalui wawancara dan observasi terhadap informan yang telah dipilih.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan maupun arsip-arsip resmi, yang dapat didukung kelengkapan data primer.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

### **a. Observasi**

Observasi adalah penelitian dengan cara mengamati objek yang diteliti dalam penelitian ini menempuh dua cara yaitu:

1. Pengamatan langsung adalah pengamatan yang dilakukan tanpa perantara terhadap objek yang diteliti.
2. Pengamatan tidak langsung adalah pengamatan yang dilakukan terhadap suatu objek melalui perantara suatu alat atau cara, baik dilaksanakan dalam situasi sebenarnya maupun buatan.

### **b. Wawancara**

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data secara langsung dengan informan yang mengacu pada pedoman wawancara yang telah dipersiapkan.

## **F. Teknik Analisis Data**

Setelah data yang diperlukan terkumpul, maka akan diidentifikasi dan digolongkan sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti. Data yang diperoleh kemudian disusun secara sistematis untuk selanjutnya dianalisa secara kualitatif, untuk mencapai kejelasan masalah yang akan dibahas.

Dalam menganalisa data penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode analisis kualitatif yaitu suatu cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis, yaitu apa yang dinyatakan informan secara tertulis atau lisan dan juga perilakunya yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai suatu yang utuh.

## **G. Keabsahan Data**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi sebagai cara untuk memperoleh kepercayaan. Karena yang dicari adalah kata-kata, maka tidak mustahil ada kata-kata yang keliru yang tidak sesuai antara yang dibicarakan dengan kenyataan sesungguhnya. Hal ini bisa dipengaruhi oleh kredibilitas informannya, waktu pengungkapan, kondisi yang dialami dan sebagainya. Maka peneliti melakukan Triangulasi yaitu pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Sehingga ada triangulasi dari sumber/informan, triangulasi dari teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu. Dalam penelitian ini menggunakan teknik Triangulasi Sumber dengan meningkatkan kepercayaan data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain. Peneliti melakukan eksplorasi untuk mengecek kebenaran data dari beragam sumber. Teknik triangulasi dapat dicapai dengan jalan :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi atau Karakteristik Obyek Penelitian**

##### **1. Sejarah singkat PT. Jasa Raharja**

Sejarah berdirinya Jasa Raharja tidak terlepas dari kebijakan pemerintah untuk melakukan nasionalisasi terhadap Perusahaan-Perusahaan milik Belanda dengan diundangkannya Undang-Undang No.86 tahun 1958 tentang Nasionalisasi Perusahaan Belanda. Peraturan Pemerintah tersebut

ditetapkan tanggal 16 Januari 1960, namun berlaku surut sampai tanggal 3 Desember 1957.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1961 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Eka Karya, keempat Perusahaan Negara Asuransi Kerugian (PNAK) tersebut yang semula berdasarkan Pengumuman Menteri Keuangan (Badan Penguasa Perusahaan-perusahaan Asuransi Kerugian Belanda) No.12631/B.U.M. II. tanggal 9 Februari 1960 yang nama perusahaannya disebut dengan “Ika” menjadi “Eka”.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah itu pula, keempat PNAK tersebut yaitu Eka Bhakti, Eka Dharma, Eka Mulya dan Eka Sakti pada tanggal 1 Januari 1961 dilebur untuk menjadi satu perusahaan dengan nama PNAK Eka Karya. Dengan peleburan tersebut, maka segala hak dan kewajiban, kekayaan, pegawai dan usaha keempat perusahaan tersebut beralih kepada PNAK Eka Karya.

Namun dalam Pengumuman Menteri Keuangan (Badan Penj 38 Perusahaan-perusahaan Asuransi Kerugian Belanda) No.: 29495%/B.U..... tanggal 31 Desember 1960, penyebutan nama perusahaan-perusahaan tersebut kembali menggunakan “Ika” termasuk perusahaan yang baru didirikan tersebut yaitu “Ika Karya”. Adanya perbedaan tersebut disebabkan karena Pengumuman Menteri Keuangan tersebut diterbitkan mendahului diundangkannya Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1961 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Eka Karya yaitu pada tanggal 24 Maret 1961.

PNAK Eka Karya yang berkedudukan dan berkantor pusat di Jakarta dan dapat mempunyai kantor cabang, kantor perwakilan, agen atau koresponden di dalam dan/atau di luar negeri, bergerak dalam bidang usaha perasuransian yaitu: mengadakan dan menutup segala macam asuransi termasuk reasuransi, kecuali pertanggungan jiwa, memberi perantara dalam penutupan segala macam asuransi. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.8 tahun 1965 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Djasa Rahardja, mulai 1 Januari 1965 PNAK Eka Karya dilebur menjadi perusahaan baru dengan nama “Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja” dan seluruh kekayaan, pegawai dan segala hutang piutang PNAK Eka Karya dialihkan kepada PNAK Jasa Raharja.

Sebagaimana PNAK Eka Karya, PNAK Jasa Raharja pun berkedudukan dan berkantor pusat di Jakarta dan dapat mempunyai kantor cabang, kantor perwakilan, sedangkan untuk agen atau koresponden hanya diperkenankan di dalam negeri.

Berbeda dengan PNAK Eka Karya yang memberikan pertanggungan yang bersifat umum untuk segala jenis asuransi, maka PNAK Jasa Raharja didirikan dengan kekhususan memberikan pertanggungan dalam bidang asuransi tanggung jawab kendaraan bermotor dan kecelakaan penumpang termasuk reasuransi dan perantara dalam bidang asuransi tanggung jawab kendaraan bermotor dan kecelakaan penumpang.

Beberapa bulan sejak pendirian PNAK Jasa Raharja, tepatnya tanggal 30 Maret 1965 Pemerintah menerbitkan Surat Keputusan Menteri Urusan

Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan No. B.A.P.N. 1-3-3 yang menunjuk PNAK Jasa Raharja untuk melaksanakan penyelenggaraan Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sesuai Undang-Undang Nomor 33 dan Undang-Undang Nomor 34 tahun 1964.

Pada tahun 1970, PNAK Jasa Raharja diubah statusnya menjadi Perusahaan Umum (Perum) Jasa Raharja. Perubahan status ini dituangkan dalam Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. Kep.750/KMK/IV/II/1970 tanggal 18 November 1970, yang merupakan tindak lanjut dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 9 tahun 1969 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1969 Tentang Bentuk-Bentuk Usaha Negara Menjadi Undang-Undang. Pasal 2 ayat 2 dari UU tersebut menyatakan bahwa PERUM adalah Perusahaan Negara yang didirikan dan diatur berdasarkan ketentuan-ketentuan yang termaktub dalam Undang-Undang No. 19 Prp tahun 1960.

Pada tahun 1978 yaitu berdasarkan PP No.34 tahun 1978 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pendirian Perusahaan Umum Asuransi Kerugian “Jasa Raharja”, selain mengelola pelaksanaan UU. No.33 dan UU. No. 34 tahun 1964, Jasa Raharja mendapat mandat tambahan untuk menerbitkan surat jaminan dalam bentuk Surety Bond. Penunjukan tersebut menjadikan Jasa Raharja sebagai pionir penyelenggara surety bond di Indonesia, di saat perusahaan asuransi lain

umumnya masih bersifat fronting office dari perusahaan surety di luar negeri sehingga terjadi aliran devisa ke luar negeri untuk kepentingan tersebut.

Kemudian sebagai upaya pengembalian rasa tanggung jawab sosial kepada masyarakat khususnya bagi mereka yang belum memperoleh perlindungan dalam lingkup UU No.33 dan UU No.34 tahun 1964, maka dikembangkan pula usaha Asuransi Aneka.

Kemudian dalam perkembangan selanjutnya, mengingat usaha yang ditangani oleh Perum Jasa Raharja semakin berkembang sehingga diperlukan pengelolaan usaha yang lebih terukur dan efisien, maka pada tahun 1980 berdasarkan PP No.39 tahun 1980 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum Asuransi Kerugian “Jasa Raharja” menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) tanggal 6 November 1980, status Jasa Raharja diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama PT (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Anggaran Dasar Jasa Raharja yang semula diatur dalam Peraturan Pemerintah pendiriannya, maka sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.12 tahun 1969 tentang Perusahaan Perseroan pengaturannya harus dipisahkan. Anggaran Dasar Jasa Raharja tersebut selanjutnya dituangkan dalam Akte Notaris Imas Fatimah, SH No.49 tahun 1981 tanggal 28 Februari 1981.

Dengan adanya perubahan nomenklatur kementerian, pada tahun ini pula, Pemerintah melalui Menteri Keuangan memperbaharui penunjukan Jasa Raharja dengan menerbitkan Keputusan Menteri Keuangan No: 337/KMK.011/1981 tanggal 2 Juni 1981 tentang Penunjukan Perusahaan

Perseroan (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja untuk Menyelenggarakan Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Sejalan dengan ketentuan tersebut, maka terhitung mulai tanggal 1 Januari 1994 hingga saat ini Jasa Raharja melepaskan usaha asuransi non wajib dan surety bond untuk lebih fokus dalam menjalankan program asuransi sosial yaitu menyelenggarakan Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang sebagaimana diatur dalam UU. No.33 tahun 1964 dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagaimana diatur dalam UU. No.34 tahun 1964.

## **2. Visi misi PT. Jasa Raharja**

### **a. Visi**

Menjadi perusahaan terkemuka di bidang Asuransi dengan mengutamakan penyelenggaraan program Asuransi sosial dan asuransi wajib sejalan dengan kebutuhan masyarakat.

### **b. Misi**

Catur Bhakti Ekakarsa Jasa Raharja

#### **1. Catur Bhakti**

- Bhakti Kepada Masyarakat

- Bhakti Kepada Negara
- Bhakti Kepada Perusahaan
- Bhakti Kepada Lingkungan

2. Ekakarsa

Suatu kehendak untuk mencapai suatu tujuan perusahaan

3. Jasa Raharja

Semangat dan kehendak unntuk melakukan perbuatan baik demi tercapainya masyarakat yang sejahtera.

c. Motto

Utama dalam perlindungan, Prima dalam pelayanan

d. Kebijakan Mutu

Menerapkan sistem kerja terpadu dengan menjadikan mutu terbaik sebagai budaya kerja untuk mendukung kegiatan perusahaan yang efisien dan produktif.

e. Sasaran Mutu

1. Penyelesaian santunan maksimal satu hari setelah berkas lengkap diajukan oleh klaiment kepada perusahaan.
2. Mengurangi tingkat keluhan klaiment maksimal dua permil dari seluruh berkas santunan yang diselesaikan.
3. Mempertahankan, menerapkan dan memelihara SMM berbasis ISO.

**3. Teknik Pelaksana Administrasi**

1. Penerimaan Berkas

- a. Berkas tidak lengkap

1. Teliti kekurangan persyaratan berkas
2. Buat tanda terima berkas
3. Jelaskan kepada korban/ahli waris korban kapan korban harus datang kembali melengkapi persyaratan yang kurang.
4. Perhitungkan jangka waktu bila akan dilakukan survey.(minimum 3 hari)
5. Membuat/mengisi formulir keterangan singkat kecelakaan yang didasarkan pada laporan polisi
6. Memasukkan berkas dalam folder biru
7. Serahkan dokumen klaim yang akan disurvei ke kasubag pelayanan santunan/ajun surveyor.

Pengurusan berkas yang tidak lengkap harus diarahkan agar pihak korban segera melengkapi berkas-berkas yang menjadi persyaratan untuk mendapatkan santunan jasa raharja. Dan setelah berkas tersebut lengkap maka pihak korban segera membawa permohonan tersebut ke bagian petugas jasa raharja di kantor samasat jeneponto. Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh TF, SE (Staf Raharja) mengatakan bahwa :

“Berkas yang tidak lengkap dikembalikan ke pihak korban untuk segera melengkapinya dan harus sesuai dengan perosedur dan syarat-syarat untuk mendapatkan santunan”. (Hasil wawancara dengan TF,SE tanggal 17 Juni 2014)

Berdasarkan keterangan dari pihak jasa raharja maka berkas yang tidak lengkap mulai dari kelengkapan SIM, STNK, dan Sketsa Gambar dari kepolisian maka korban kecelakaan tidak bisa mendapatkan santunan dari jasa raharja.

b. Berkas Lengkap

1. Meneliti kelengkapan berkas yang di terima dari klaiment dan samsat sesuai dengan sifat cedera.
  - 1.1. Laporan polisi (tanggal dan nomor laporan polisi, tanggal kejadian, kasus kecelakaan, uraian singkat dan kesimpulan).
  - 1.2. Keterangan kesehatan korban (tanggal kecelakaan, tanggal perawatan, tindakan yang dilakukan).
  - 1.3. Surat kematian rumah sakit atau lurah (tanggal masuk RS dan tanggal meninggal/tanggal penguburan).
  - 1.4. Kartu tanda penduduk (nama, usia, alamat dan masa berlaku)
  - 1.5. Kartu keluarga (nama korban dan nama penerima santunan).
  - 1.6. Surat nikah (nomor, tanggal, nama dan tempat terbit nikah).
  - 1.7. Foto rongent dan foto scan (lihat jumlah pen dan screw yang terpasang).
  - 1.8. Kwitansi biaya perawatan (disusun sesuai dengan urutan tanggal dari sejak kecelakaan sampai dengan selesainya perawatan, pemasangan materai temple pada kuitansi diatas Rp. 250.000, 00).
2. Membuat/mengisi formulir keterangan singkat kecelakaan yang didasarkan pada laporan polisi.
3. Membuat LDPB (lembar disposisi pengawal berkas)
4. Memasukkan berkas dalam folder biru.
5. Meregister (mencatat dan memberi nomor urut berkas dalam buku register pengajuan santunan).

6. Membuat tanda terima melalui sistem program klaim.
7. Mengentry pengajuan berkas.
8. Meminta tanda tangan korban/ahli waris korban.
9. Menyerahkan kuesioner kepada korban/ahli waris korban.
10. Menyerahkan berkas ke kasubag administrasi santunan.
11. Menerima berkas dari kabag pelayanan.
  - a. Berkas tidak terjamin
    - 1) Entry penyelesaian berkas
    - 2) Buat surat penolakan, buat kartu kendali
    - 3) Serahkan berkas ke kasubag administrasi santunan untuk proses administrasi surat penolakan
  - b. Berkas tidak terjamin diselesaikan secara EG II R 100%
    - 1) Buat surat penolakan
    - 2) Entry penyelesaian berkas
    - 3) Lakukan kembali langkah no. 5 sd no. 9
  - c. Berkas terjamin
    - 1) Entry pembayaran berkas
    - 2) Cetak kuitansi
    - 3) Masukkan sandi berkas, mengirim data ke kasir

Dalam penerimaan berkas lengkap petugas jasa raharja segera menindaklanjuti permohonan berkas dari pihak korban kecelakaan untuk mendapatkan dana asuransi. Hal ini dikarenakan berkas yang sudah lengkap

diharuskan dana asuransi itu dicairkan kedalam buku rekening tabungan pihak korban selambat-lambatnya satu hari setelah berkas tersebut lengkap.

Menurut TF, SE mengatakan bahwa :

“Berkas yang sudah lengkap mulai dari SIM, STNK, Sket gambar dari kepolisian dan berkas permohonan untuk mendapatkan asuransi Jasa Raharja maka pihak korban atau ahli waris di anjurkan untuk segera membuka buku tabungan BRI agar supaya pencairan dananya terlaksana dengan cepat.”( Hasil wawancara 17 juni 2014 ).

Pencairan dana Asuransi Jasa Raharja segera dilakukan oleh kantor cabang yang ada di makassar setelah petugas jasa raharja samsat jenepono mengirim berkas yang sudah lengkap melalui fax.Penanganan Berkas santunan setelah di bayar yaitu;

1. Susun berkas dengan urutan sebagai berikut :
  - a. Copy kwitansi
  - b. Copy BPK
  - c. Formulir pengajuan
  - d. Formulir keterangan singkat kejadian
  - e. Keterangan kesehatan
  - f. Surat kematian dari RS/Puskesmas/Lurah
  - g. Foto copy ktp, kartu keluarga, surat nikah
  - h. Fotocopy kuitansi biaya perawatan korban
  - i. Surat permohonan
  - j. Arsip surat penolakan
  - k. Laporan polisi

2. Buat label nomor berkas dan nama korban pada masing masing folder berkas.
3. Susun folder berkas santunan sesuai jenis jaminan dalam kotak arsip.
4. Buat daftar isi kotak arsip sesuai dengan tanggal proses penyelesaian santunan.
5. Buat label arsip pada kotak arsip.

#### 1. Proses Administrasi

Proses Administrasi Penyelesaian santunan adalah tahapan-tahapan prosedural yang harus dilakukan sejak berkas permohonan santunan diajukan dan diterima, diteliti sampai dengan santunan diselesaikan (bayar, tolak atau limpahkan).

Pengajuan santunan adalah proses permohonan dari korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas, untuk memperoleh santunan dana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 33 dan 34 Tahun 1964 jo. Peraturan Pelaksanaannya.

Penelitian berkas permohonan adalah kegiatan verifikasi atas dokumen pengajuan untuk memperoleh keyakinan bahwa :

1. Adanya peristiwa kecelakaan lalu lintas yang menimbulkan korban sebagai akibat terjadinya kecelakaan tersebut.
2. Permohonan telah memenuhi persyaratan dan ketentuan berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964 juncto Peraturan Pemerintah Nomor 17 dan 18 Tahun 1965.

3. Kelengkapan administrasi pengajuan santunan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku (memenuhi unsur legalitas dan akuntabilitas).

Penyelesaian santunan adalah proses pemberian persetujuan dari pemegang otoritas untuk membayarkan santunan, menolak permohonan atau melimpahkan berkas permohonan tersebut dikantor Cabang atau perwakilan lain.

## 2. Dokumen Pengajuan Santunan

Dokumen permohonan santunan diajukan oleh korban atau ahli waris korban. Namun dalam kondisi tertentu, dapat diajukan oleh pihak keluarga korban atau yang membiayai perawatan korban.

### a. Dokumen Dasar

Dalam Ketentuan Undang Undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964 juncto Peraturan Pemerintah Nomor 17 dan 18 Tahun 1965 pasal 17 ayat (2) diatur bahwa untuk pembuktian keabsahan sesuatu tuntutan ganti kerugian pertanggung, wajib diserahkan surat-surat bukti yaitu proses verbal Polisi Lalu Lintas, surat keterangan Dokter yang merawat korban tentang fakta kematian atau cacat tetap dan keterangan ahli waris oleh Pamong Praja atau pejabat Instansi yang Berwenang tentang pewarisan yang bersangkutan.

Namun dengan mempertimbangkan bahwa proses verbal Polisi Lalu Lintas akan memakan waktu cukup lama dan diperlukan untuk kepentingan Pengadilan, maka untuk pembuktian dan tanggung jawab dari korban atau ahli waris korban sebagaimana lazimnya dalam permohonan ganti kerugian, surat-

surat bukti yang diserahkan harus dilengkapi dengan dokumen baku yang diterbitkan oleh perusahaan. Dokumen baku yang harus dipergunakan dalam pengajuan santunan terdiri dari beberapa jenis yaitu :

1. Formulir Pengajuan Santunan (lampiran C.01);
2. Keterangan Kesehatan korban akibat kecelakaan (lampiran C.02);
3. Keterangan Ahli waris (lampiran C.03);
4. Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan (lampiran C.04).

Keempat jenis dokumen diatas ditetapkan sebagai dokumen dasar untuk mengajukan santunan kepada perusahaan.

#### 1. Format Dokumen Dasar

Masing-masing lembar jenis dokumen dasar dicetak secara terpisah baik lembaran maupun halamannya. Pemisahan ini dimaksudkan agar pengisian dan penyelesaian dokumen dapat dilakukan secara simultan / bersamaan sehingga diharapkan dapat dicapai upaya mempercepat pengajuan dokumen.

##### a. Formulir Pengajuan Santunan

Formulir Pengajuan santunan adalah formulir isian untuk korban kecelakaan penumpang alat angkutan penumpang umum dan korban kecelakaan lalu lintas jalan berdasarkan Ketentuan Undang Undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964 juncto Peraturan Pemerintah Nomor 17 dan 18 Tahun 1965, yaitu :

- 1) Lembar pertama, Keterangan berkaitan dengan identitas Pengaju, korban dan kasus kecelakaan yang terjadi serta persyaratan yang diajukan;
- 2) Lembar kedua, Keterangan kesehatan korban akibat kecelakaan;
- 3) Lembar ketiga, Keterangan Ahli waris jika korban meninggal dunia;

b. Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan

Formulir Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan adalah formulir isian tentang kejadian kecelakaan yang diisi oleh Petugas Jasa Raharja sesuai Laporan Polisi, sebagai dasar proses pengajuan santunan untuk korban kecelakaan alat angkutan penumpang umum dan korban kecelakaan lalu lintas jalan berdasarkan Ketentuan Undang Undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964 juncto Peraturan Pemerintah Nomor 17 dan 18 Tahun 1965.

c. Jumlah lembar

Jumlah lembar masing-masing jenis dokumen dasar adalah :

1) Formulir Pengajuan Santunan

- ◊ Lembar pertama : 1 lembar
- ◊ Lembar kedua : 1 lembar
- ◊ Lembar ketiga : 1 lembar

2) Formulir Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan : 1 lembar

d. Pengisian dan Penandatanganan Formulir Pengajuan Santunan

- b. Lembar pertama ;diisi dan ditandatangani oleh pihak yang mengajukan.
- c. Lembar kedua ;Diisi dan ditandatangani oleh Dokter yang merawat korban/Dokter Rumah Sakit.
- d. Lembar ketiga ;Keterangan Ahli waris,diisi dan ditandatangani oleh Pamongpraja sesuai domisili ahli waris, atau pihak lain yang berwenang dalam menetapkan ahli waris.
- e. Pengisian dan Penandatanganan Formulir Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan :

Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan, diisi dan ditandatangani oleh Petugas Jasa Raharja (Sub Perwakilan/Penanggung Jawab Samsat/Ajun Surveyor/PA Pelayanan Klaim dan diketahui oleh Kepala Bagian / Kepala Unit / Kepala Perwakilan).

- f. Jenis Dokumen Pendukung

Selain dokumen dasar terdapat dokumen pendukung yang juga menjadi syarat pengajuan santunan. Adapun jenis-jenis dokumen pendukung dimaksud antara lain sebagai berikut :

1. Laporan Polisi berikut Sketsa TKP atau Laporan Kecelakaan pihak yang berwenang lainnya ;
2. Kwitansi asli biaya rawatan ;
3. Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang berlaku ;

4. Akte Kelahiran atau Akte Kenal Lahir ;
5. Surat Nikah ;
6. Kartu Keluarga (KK) ;
7. Keterangan cacat tetap dari Dokter ;
8. Dokumen lainnya yang dianggap perlu.

### 3. Mekanisme Penanganan Berkas

Setiap berkas santunan yang diajukan, apakah dalam keadaan lengkap atau tidak lengkap harus diterima oleh petugas dan dilakukan penanganan, sesuai kondisi kelengkapan berkas.

#### 1. Berkas Lengkap.

Kategori berkas yang siap diproses adalah berkas yang minimal telah lengkap Dokumen Dasarnya dengan lampiran, Laporan Polisi berikut sketsa TKP.

##### a. Penanganan oleh Petugas Penerima Berkas

Agar dalam pelaksanaan penanganan berkas santunan dapat berjalan dengan baik, maka petugas penerima berkas santunan di front office mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Menerima setiap berkas pengajuan santunan dan memberikan nomor berkas serta mengagendakan dalam Buku Register /Penomoran Berkas Santunan(lampiran C.05)

- b. Meneliti kelengkapan persyaratan dokumen (dokumen dasar dan dokumen pendukung lainnya) ;
- c. Melakukan entry data kecelakaan termasuk data kendaraan yang terlibat dan data korban melalui sistem informasi pelayanan ;
- d. Melakukan entry data pengajuan dan mencetak tanda terima berkas (lampiran C.06) ;
- e. Menyerahkan berkas kepada Kepala Sub Bagian Administrasi Klaim / Kepala Unit Pelayanan Klaim / Kepala Perwakilan / Kepala Kantor Pelayanan untuk proses penelitian dan pengisian catatan kekurangan dokumen dan tanggal kembali pada Tanda Terima Berkas serta pemberian penjelasan kepada korban atau ahli waris korban.

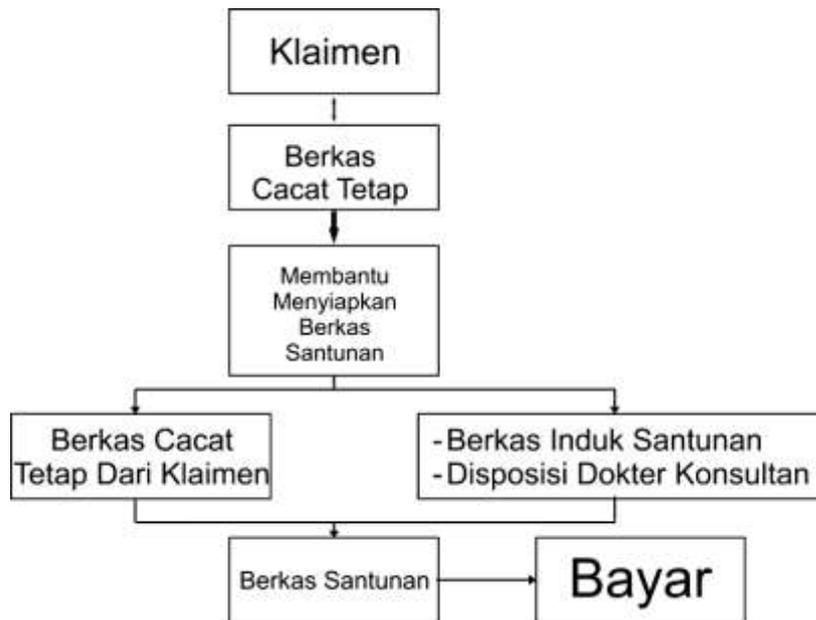
2. Penanganan oleh Kepala Sub Bagian Administrasi Klaim / Kepala Unit Pelayanan Klaim / Kepala Perwakilan / Kepala Kantor Pelayanan

Untuk mengetahui kelengkapan berkas pengajuan santunan dan sekaligus sebagai tindakan pengamanan terhadap penyelesaian santunan, maka setiap berkas santunan diterima harus dilakukan sebagai berikut :

- a. Diteliti keabsahan dokumen (dokumen dasar dan dokumen pendukung lainnya) ;
- b. Menginformasikan hal-hal yang masih diperlukan dan beritahukan penyelesaian lebih lanjut (kekurangan persyaratan, perlu penelitian dan lain-lain serta waktu penyelesaian santunan);

- c. Memberikan Tanda Terima Berkas yang telah diisi secara manual catatan kekurangan berkas dan tanggal kembali kepada pengaju santunan ;
- d. Bilamana Kepala Sub Bagian Administrasi Klaim / Kepala Unit Pelayanan Klaim / Kepala Perwakilan berhalangan, maka penanganan berkas menjadi tanggung jawab Kepala Sub Bagian Pelayanan Klaim / Penanggungjawab Sub Unit Pelayanan Klaim / Penanggung Jawab Pelayanan Klaim Perwakilan, melalui mekanisme pendelegasian wewenang yang berlaku.

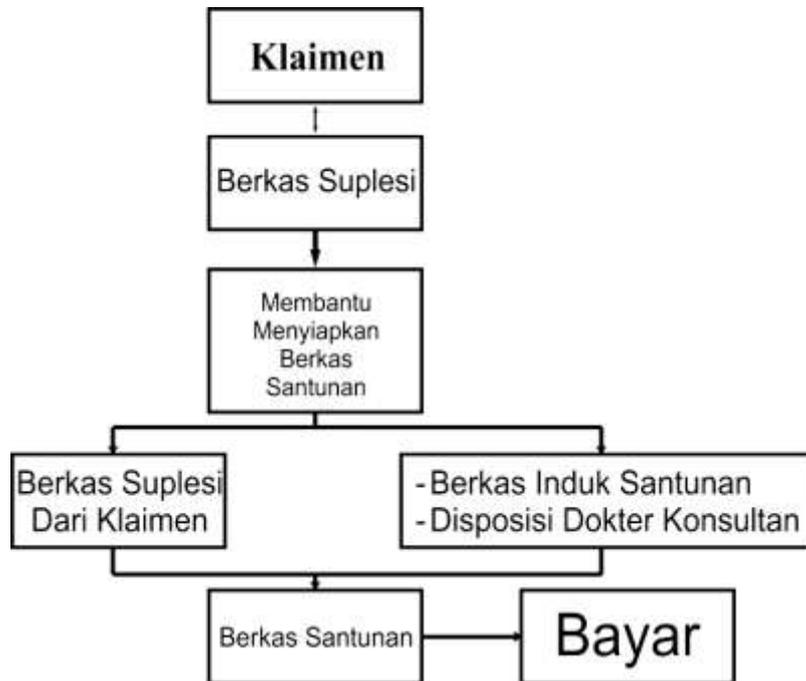
**GAMBAR 3**  
**KLAIM BERKAS CACAT TETAP**



Sumber : Kantor Jasa Raharja Kab. Jenepono

Pada gambar bagan di atas dapat disimpulkan bahwa klaim yang berkas cacat tetap harus melampirkan keterangan cacat tetap dari dokter yang merawat, setelah berkas cacat tetap dari klaimen digabungkan dengan berkas induk santunan dan disposisi dokter konsultan maka berkas cacat tetap yang sudah lengkap siap bayar.

GAMBAR 4  
KLAIM BERKAS SUPLESI



Sumber : Kantor Jasa Raharja Kab. Jeneponto

Pada gambar bagan diatas dapat disimpulkan bahwa berkas suplesi atau berkas yang pembayarannya lebih dari satu kali yang belum memenuhi ketentuan pembayaran sampai sepuluh juta dilengkapi dengan kwitansi asli perawatan dan format keterangan kesehatan kemudian berkas suplesi yang lengkap dari klaimen di gabungkan dengan berkas induk santunan dan disposisi dokter konsultan kemudian berkas suplesi siap bayar.

## **B. Transparansi Pelayanan Asuransi Jasa Raharja Terhadap Penggunaan Dana Untuk Korban Kecelakaan Lalu Lintas di Kec. Binamu Kab. Jeneponto**

Adapun beberapa indikator-indikator transparansi pelayanan perusahaan asuransi jasa raharja adalah sebagai berikut :

- Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur, biaya dan tanggung jawab
- Kemudahan akses informasi
- Terdapat mekanisme pengaduan masyarakat
- Bekerjasama dengan media cetak elektronik untuk pengeduan masyarakat tentang asuransi.

Berikut hasil wawancara dengan informan tentang indikator-indikator untuk mencapai pelayanan yang transparan terhadap masyarakat untuk memperoleh dana kecelakaan lalu lintas yaitu:

- a. Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur dan tanggung jawab perusahaan.

Berikut hasil wawancara dengan informan mengenai penyediaan informasi yang jelas terkait dengan pelayanan perusahaan Asuransi Jasa Raharja.

“Pihak Jasa Raharja telah bekerja sama dengan pihak yang terkait baik dari kepolisian, rumah sakit, dan pemerintah setempat untuk mensosialisasikan pelayanan Asuransi Jasa Raharja kepada masyarakat melalui media cetak dengan demikian masyarakat mengetahui bahwa Jasa Raharja adalah asuransinya masyarakat indonesia terkhusus kecelakaan lalu lintas”. (Hasil wawancara dengan informan taufan 20 juni 2014).

Hal senada juga disampaikan oleh Muh. Rusli terkait dengan penyediaan informasi yang jelas tentang pelayanan Asuransi Jasa Raharja.

“Dalam penyediaan informasi dan prosedur pelayanan tanggung jawab perusahaan telah kami laksanakan dengan memberikan brosur-brosur kepada masyarakat dan bisa langsung datang ke kantor samsat masing-masing daerah di bagian Jasa Raharja untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas”. (Hasil wawancara dengan informan Muh. Rusli 20 juni 2014).

Berikut juga hasil wawancara dengan informan mengenai penyediaan informasi yang jelas tentang pelayanan perusahaan asuransi Jasa Raharja terhadap masyarakat.

“kami masyarakat merasa lebih mudah untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan asuransi Jasa Raharja karena adanya kerja sama antara pihak asuransi Jasa Raharja dengan kepolisian untuk mensosialisasikan bagaimana prosedur-prosedur dalam pengurusan untuk mendapatkan dana dari korban kecelakaan lalu lintas di jalan”. (Hasil wawancara dengan informan Martono 21 juni 2014).

Dari hasil wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa dalam hal penyediaan informasi yang jelas pihak asuransi Jasa Raharja sudah mensosialisasikan ke masyarakat melalui media cetak sehingga masyarakat dapat lebih mengetahui manfaat dari perusahaan asuransi Jasa Raharja terkhusus kecelakaan lalu lintas jalan.

#### b. Kemudahan akses informasi

Untuk menciptakan pelayanan yang baik dan transparan terhadap masyarakat pihak Jasa Raharja memberikan layanan untuk mengakses informasi dengan mudah dan cepat.

Berikut hasil wawancara dengan informan tentang kemudahan dalam mengakses informasi pelayanan Jasa Raharja.

“Perusahaan Asuransi Jasa Raharja sudah mempunyai webside WWW. PT. Jasa Raharja.co.id dan sms center :081210500500”. (Hasil wawancara dengan informan Taufan 24 juni 2014).

Berikut juga hasil wawancara dengan informan mengenai kemudahan dalam mengakses informasi.

“Dalam mencari informasi mengenai pelayanan asuransi Jasa Raharja kami merasa cukup mudah karena dapat di lihat di internet dengan mengakses webside yang di sediakan oleh pihak Jasa Raharja”. (Hasil wawancara dengan informan Lihink 24 juni 2014).

Hal senada disampaikan juga oleh informan tentang kemudahan dalam mengakses informasi mengenai pelayanan perusahaan asuransi Jasa Raharja

“Perusahaan asuransi Jasa Raharja sudah berusaha lebih baik kepada kami untuk memudahkan dalam mencari tau apa yang berhubungan dengan pelayanannya terhadap masyarakat yang megalami kecelakaan lalu lintas jalan untuk mendapatkan informasi mengenai kelengkapan berkas yang harus disiapkan melalui sms center atau datang langsung ke kantor samsat yang adda tiap daerah masing-masing”. (Hasil wawancara dengan informan Martono 24 juni 2014).

Berdasarkan hasil penelitian penulis dilapangan dapat menyimpulkan bahwa masyarakat merasa mudah untuk mencari tau apa yang belum di ketahui dalam melengkapi berkas yang harus disiapkan dalam pengurusan dana asuransi Jasa Raharja dengan adanya webside dan sms center yang di siapkan oleh pihak asuransi Jasa Raharja atau datang langsung di kantornya.

### c. Menyusun suatu mekanisme pengaduan

Pihak Jasa Raharja sudah menyiapkan tempat bagi masyarakat yang ingin mengadu/komplain terhadap pelayanannya yang dianggap kurang baik.

Berikut hasil wawancara dengan informan terkait tentang penyusunan mekanisme pengaduan.

“Apabila ada masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan Perusahaan Asuransi Jasa Raharja maka kami sudah menyiapkan tempat pengaduan dikantor samsat masing-masing kabupaten atau bisa langsung ke petugas Jasa Raharja tersebut untuk menjelaskan hal-hal yang di anggap masyarakat kurang maksimal pelayanan kami”. (Hasil wawancara dengan informan taufan 26 juni 2014).

Berikut juga hasil wawancara dengan informan terkait dengan penyediaan tempat pengaduan yang disiapkan oleh pihak asuransi Jasa Raharja.

“Kami sudah menyiapkan tempat pengaduan atau komplain kepada masyarakat yang merasa kurang mendapatkan pelayanan yang baik dalam proses pengurusan berkas untuk mendapatkan dana asuransi Jasa Raharja yang sepanjang tidak lari dari apa sudah di tetapkan oleh pemerintah”. (Hasil wawancara dengan informan Muh. Rusli 26 juni 2014).

Hal senada juga di sampaikan oleh informan mengenai pengaduan terhadap pelayan asuransi Jasa Raharja yang kurang baik.

“Kami merasa lebih mudah dalam hal pengaduan terhadap pelayanan petugas Jasa Raharja karena telah meyiapkan di kantornya kotak saran atau daatng langsung kepada petugas Jasa Raharja”. (Hasil wawancara dengan informan Murni 26 juni 2014).

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan penulis menyimpulkan bahwa penyediaan tempat pengaduan bagi masyarakat sudah disiapkan oleh pihak perusahaan asuransi Jasa Raharja di kantor Samsat masing-masing daerah atau mendatangi langsung petugas Jasa Raharja.

#### d. Meningkatkan Arus Informasi

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi maka pihak perusahaan Asuransi Jasa Raharja berusaha untuk lebih baik dalam pelayanannya memberikan informasi kepada masyarakat.

Berikut hasil wawancara dengan informan tentang meningkatnya arus informasi yang begitu cepat berkembang.

”Sekarang ini Perusahaan Asuransi Jasa Raharja telah mengembangkan sistem informasi melalui media dan juga sudah ada kendaraan mobile service atau pelayanan keliling yang menginformasikan kepada masyarakat”. (Hasil wawancara dengan informan taufan 26 juni 2014).

Berikut juga hasil wawancara dengan informan mengenai meningkatnya arus informasi yang meningkat begitu cepat.

”Masyarakat lebih mudah untuk mendapatkan informasi tentang pelayanan perusahaan asuransi Jasa Raharja seiring dengan meningkatnya teknologi informasi yang begitu cepat dengan melihat media cetak, melalui internet, sms center dan bisa langsung datang di kantor Jasa Raharja”. (Hasil wawancara dengan informan Muh. Rusli 26 juni 2014).

Hal senada juga disampaikan oleh Murni terkait dengan meningkatnya arus informasi yang berkembang dengan cepat.

“Dengan meningkatnya arus informasi yang begitu cepat dimasa kini, kami masyarakat merasa sangat mudah untuk mengetahui hal yang belum kami pahami dengan baik tentang pelayanan perusahaan asuransi Jasa Raharja dengan mengakses internet atau datang langsung ke kantornya mengenai persyaratan untuk mendapatkan dana asuransi kecelakaan lalu lintas jalan yang berhak diterima oleh korban atau ahli waris korban”. (Hasil wawancara dengan informan Murni 26 juni 2014).

Berdasarkan hasil pengamatan penulis dilapangan tentang indikator-indikator pelayanan Perusahaan Asuransi Jasa Raharja sudah berjalan dengan baik dan masyarakat sudah dapat memahami bahwa

Perusahaan Asuransi Jasa Raharja merupakan asuransinya masyarakat Indonesia yang bergerak khusus kecelakaan lalu lintas jalan.

### **C. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Transparansi Pelayanan Asuransi Jasa Raharja Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas di Kec. Binamu Kab. Jeneponto**

#### 1. Faktor Pendukung

- a. Tersedianya informasi yang memadai pada setiap proses penyusunan dan implementasi kebijakan publik.

Kemudahan akses informasi adalah kemudahan mendapatkan informasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Akses informasi secara langsung yaitu informasi yang didapatkan dengan langsung berhadapan dengan pihak terkait mengenai informasi yang dibutuhkan.

Berikut hasil kutipan wawancara dengan informan terkait dengan indikator penyediaan akses informasi secara langsung seperti berikut ini:

“Informasi yang dapat kita akses secara langsung tentang pelayanan asuransi Jasa Raharja cukup mudah yaitu dengan adanya bagian yang menangani permasalahan tersebut. Dan jika masyarakat ke kantor untuk mendapatkan informasi yang diinginkan pasti kita berikan selama itu tidak melanggar aturan, hanya saja terkadang masyarakat tidak mengerti dan tidak melihat kondisi”. (Hasil Wawancara dengan MRS, 20 Juni 2014).

Berikut juga hasil kutipan wawancara dengan informan terkait dengan indikator penyediaan akses informasi secara langsung seperti berikut ini:

“Pemberian informasi secara langsung memang sudah cukup mudah dengan menyiapkan layanan informasi melalui internet atau online untuk mendapatkan informasi lebih cepat dan mudah”. (Hasil Wawancara dengan TF,SE, 20 Juni 2014).

Penulis menyimpulkan secara sederhana bahwa prinsip transparansi dengan indikator penyediaan akses informasi secara langsung sudah dilakukan dengan baik oleh petugas Jasa Raharja.

Selain itu juga penyediaan akses informasi di Kantor Jasa Raharja dilakukan secara tidak langsung melalui brosur dan papan informasi. Berikut hasil kutipan wawancara dengan informan terkait dengan indikator penyediaan akses informasi secara tidak langsung seperti berikut ini:

“Informasi secara tidak langsung dapat diketahui oleh masyarakat melalui brosur-brosur yang ada di kantor Samsat Kab. Jeneponto. Selain itu kami juga menyediakan papan informasi”. (Hasil wawancara dengan TF, 20 Juni 2014).

Menurut pengamatan penulis di lapangan bahwa terkait kemudahan akses informasi baik secara langsung maupun tidak langsung telah dilakukan, namun kedua cara ini memiliki kelebihan dan kelemahan masing-masing. Kelebihan informasi yang dapat di akses secara langsung adalah kejelasan informasi karena mendapatkan penjelasan yang detail sementara kelemahannya adalah keberadaan pimpinan untuk memperoleh informasi yang jarang berada di kantor karena kesibukannya. Kelebihan informasi yang bisa diakses melalui media adalah informasi yang bisa diakses tanpa membutuhkan waktu yang lama. Sementara kelemahannya adalah seringnya penggunaan bahasa yang multi tafsir dan kurang dipahami.

- b. Pelayanan yang baik adalah sebuah wujud pelayanan dari salah satu bentuk transparansi dengan adanya kesesuaian antara pelaksanaan dan standar prosedur pelaksanaan.

Berikut hasil kutipan wawancara dengan informan terkait dengan indikator kesesuaian antara pelaksanaan dan standar prosedur pelaksanaan yang jelas seperti berikut ini:

“Apa yang di lakukan oleh petugas Jasa Raharja dalam hal transparansi pelayanan perusahaan asuransi dalam hal pelayanan yang baik dengan penyediaan indikator prosedur-prosedur yang jelas sudah sangat memuaskan, karena dilakukan dengan terbuka atau transparan untuk semua kalangan. Hal ini ditandai dengan prosedur-prosedur pelayanan asuransi jasa Raharja itu dilakukan perperiodik dan sifatnya terbuka termasuk jika prosedur-prosedur itu sewaktu-waktu berubah atau terganti”.(Hasil Wawancara dengan informan TF,SE 17-06-2014).

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa pelayanan dengan indikator penyediaan pelayanan prosedur-prosedur yang jelas yang dilakukan petugas jasa Raharja dilakukan dengan baik sesuai dengan prinsip transparansi.

Pada indikator penyediaan pelayanan tentang biaya-biaya yang jelas, petugas Jasa Raharja memberikan keterangan tentang biaya santunan yang diterima pihak korban.

Berikut hasil kutipan wawancara dengan informan terkait dengan indikator penyediaan pelayanan tentang biaya – biaya yang jelas seperti berikut ini:

“Tentang dana asuransi yang diterima oleh pihak korban atau ahli waris itu sesuai dengan aturan yang berlaku. Dan di peraturan tersebut juga ada nominal yang diterima oleh pihak korban baik luka ringan, luka berat dan meninggal dunia”.(Hasil Wawancara dengan TF,SE 20 Juni 2014).

Hal senada juga disampaikan oleh MRS terkait dengan indikator penyediaan pelayanan tentang biaya – biaya yang jelas seperti berikut ini:

“Biaya yang diterima oleh korban atau ahli waris itu sudah jelas ada dalam peraturan menteri. Sehingga kami dari petugas jasa raharja harus membuka diri terhadap biaya-biaya yang diterima oleh pihak korban dan langsung dimasukkan dalam rekening tabungannya tanpa potongan sepersen pun”. (Hasil Wawancara dengan MRS 20 Juni 2014).

Berdasarkan hasil pengamatan penulis di lapangan dapat menyimpulkan bahwa penyediaan informasi dan pelayanan yang jelas tentang pelayanan perusahaan asuransi jasa raharja sudah dilakukan dengan baik, kemudian mengenai biaya-biaya yang diterima oleh korban sudah diatur dalam peraturan menteri dalam negeri dan dana yang diterima oleh korban langsung masuk kedalam rekening.

## 2. Faktor Penghambat

### a. Tidak adanya kartu identitas korban

Masih banyak masyarakat yang belum memiliki kartu identitas padahal itu merupakan paling penting dalam menciptakan pelayanan yang baik karena tanpa kartu identitas korban tidak dapat di ketahui.

Berikut hasil wawancara dengan informan mengenai masyarakat yang belum memiliki kartu identitas.

“Masyarakat yang ada di daerah terpencil masih banyak yang belum memiliki kartu identitas/pengenal sehingga dalam proses pelayanan Asuransi Jasa Raharja untuk memberikan dana santunan terhambat karena kita harus mengetahui pasti korban dan ahli waris korban”. (Hasil wawancara dengan informan Taufan 28 juni 2014)

Hal senada juga disampaikan oleh Muh. Rusli terkait dengan masyarakat yang belum mempunyai kartu identitas/pengenal.

“Kartu identitas merupakan persyaratan utama untuk memproses berkas korban untuk memperoleh dana asuransi kecelakaan lalu lintas kemudian kartu keluarga untuk lebih menyakinkan siapa ahli waris korban yang berhak menerima santunan Jasa Raharja”. (Hasil wawancara dengan informan Muh.Rusli 28 juni 2014).

Berdasarkan hasil pengamatan dilapangan penulis menyimpulkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum memiliki kartu identitas atau pengenal sehingga menjadi penghambat pelayanan perusahaan asuransi jasa raharja dalam proses pengajuan berkas santunan.

b. Ahli waris lebih dari satu orang

Dalam memberikan dana asuransi kecelakaan terhadap korban lalu lintas maka petugas Jasa Raharja harus lebih profesional dalam menjalankan tugasnya dikarenakan banyak masyarakat dari keluarga korban yang ingin menjadi ahli waris korban.

Berikut hasil wawancara dengan informan mengenai ahli waris korban lebih dari satu orang.

“Dalam penanganan korban kecelakaan lalu lintas jalan untuk memberikan dana asuransi Jasa Raharja terhadap ahli waris korban kami mengalami kesulitan dikarenakan korban mempunyai lebih dari satu ahli waris karena korban mempunyai dua kartu keluarga sehingga pihak Jasa Raharja akan lebih berhati-hati dalam penanganan tersebut”.(Hasil wawancara dengan Taufan 2 Juli 2014).

Hal senada juga disampaikan oleh informan mengenai pemberian dana asuransi kepada korban yang ahli warisnya lebih dari satu orang

“Kami petugas Jasa Raharja mengalami kesulitan dalam memberikan dana asuransi kecelakaan lalu lintas jalan yang meninggal dunia apabila ahli waris korban lebih dari satu orang karena itu kita harus lebih berhati-hati dalam mencairkan dananya kepada keluarga korban”. (Hasil wawancara dengan informan Muh. Rusli 2 juli 2014).

Berdasarkan hasil pengamatan penulis dilapangan dapat menyimpulkan bahwa kartu identitas/pengenal merupakan faktor yang paling utama dalam menghambat pelayanan perusahaan Asuransi Jasa Raharja karena itu merupakan yang paling utama untuk memproses berkas santunan untuk mendapatkan ganti rugi. Selain dari kartu identitas korban ahli waris korban yang lebih dari satu orang juga menjadi penghambat karena petugas Jasa Raharja harus lebih teliti dalam memberikan santunan kepada ahli waris korban yang lebih berhak untuk mendapatkan dana tersebut sebagai ganti rugi dari pemerintah melalui perusahaan Asuransi Jasa Raharja.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka penulis menyimpulkan sebagai berikut:

1. Transparansi Pelayanan Asuransi PT. Jasa Raharja terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan di Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto dengan indikator; (a) Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa penyediaan informasi dengan indikator kejelasan prosedur-prosedur dan kejelasan biaya-biaya telah transparan. (b) Kemudahan akses informasi dengan indikator kemudahan mendapatkan informasi langsung maupun tidak langsung berada pada kategori cukup mudah. Upaya yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan di Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto sejauh ini adalah penyampaian laporan pertanggung-jawaban yang memenuhi prinsip tepat waktu dan dapat diandalkan dan telah disahkan sesuai dengan UU yang berlaku dan yang telah diterima secara umum dan memudahkan mendapatkan informasi baik secara langsung maupun tidak langsung di Kantor PT. Jasa Raharja.
2. Faktor pendukung transparansi pelayanan terdiri dari penyediaan informasi dan komunikasi yang baik dalam pelayanan sedangkan faktor penghambat yaitu tidak adanya kartu identitas korban dan ahli waris korban yang lebih dari satu orang.

## **B. Saran**

Dengan memperhatikan kesimpulan di atas dan menganalisa hasil pembahasan pada bab sebelumnya maka penulis merasa perlu memberikan masukan sebagai berikut :

1. Agar transparansi dapat terus menerus ditingkatkan dan disempurnakan maka perlu diperoleh informasi untuk mendapatkan umpan balik dari para pembaca, penerima transparansi serta dilakukan evaluasi perbaikannya.
2. Pihak Perusahaan Asuransi dan aparat agar senantiasa melakukan pelayanan yang baik kepada para korban kecelakaan.
3. Diperlukan komitmen yang kuat dari seluruh stakeholder dan transparansi pelayanan.
4. Diperlukan adanya kesadaran dari masyarakat agar dapat bekerjasama dengan para aparat dan petugas asuransi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Ali Hasimi A, Agustinus Subekti, Wardana, 2002, *Kamus Asuransi*, PT. BumiAksara, Jakarta

Ali, Chidir 1999, *Badan Hukum*, Alumni Bandung.

Amanat, Antisitus, 1996, *Pembahasan Undang-Undang Perseroan Terbatas 1995 dan Penerapannya Dalam Akta Notaris*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Andrianto, N., 2007. *Good e-Governance : Transparansi dan Akuntabilitas*

Badan Pembina Hukum Nasional, Departemen Kehakiman, 1989, *'Simposium Tentang Hukum Asuransi*, 13-15 Nopember, 1990 di Padang, BinaCipta, Bandung.

Barneveld. Van. H, 2003, *Pengetahuan Umum Asuransi*, KaryaAksara, Jakarta.

Douglas N. Harris and Carolyn D. Herrington, 2006. *Accountability, Standards, and Growing Achievement Gap : Lessons from the Past Half-Century*. American Journal of Education. Vol.112. Iss. 2. Feb. 2006. Chicago.

Emmy Pangaribuan Simanjuntak. 1980. *Hukum Pertanggung dan perkembangannya*. Seksi Hukum Dagang UGM Yogyakarta. Cetakan pertama.

Gautama, S, 2004, *Pengertian Tentang Hukum*, Alumni, Bandung.

Hartono, Sri Redjeki, 2000, *Kapita Selekta Hukum Perusahaan*, Mandar Maju, Bandung.

Jasa Raharja, PT, 2002, *Profil PT. Jasa Raharja (Persero)*, Jakarta.

Keputusan Menteri Keuangan No: 337/KMK. 011/1981 *Tentang Penunjukan Perusahaan Perseroan Asuransi Kerugian Jasa Raharja*

Krisna, 2003. *Indicator dan Alat Ukur Prinsip Transparansi dan Partisipasi*

Logos. *Transparansi, Akuntabilitas, dan Kontrol Dalam Pembiayaan Pertahanan*

Mainake, A.J, 2007, *Merenungkan Hubungan Antara Individu Dan Negara Berhubung Dengan Kedudukan (Posisi) Hukum Privat Pada Waktu Sekarang*, Majalah Padjadjaran, FH UNPAD.

Mardiasmo, (2002) *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Mardiasmo, 2009. *Otonomidan Manajemen Keuangan Daerah*. Andi.

Mardiasmo, *Akuntansi Sektor Publik*, 2004, PenerbitAndi. Yogyakarta

Marshudi, H, MochChidir Ali, 1995, *Hukum Asuransi*, MandarMaju, Bandung.

Moleong, Lexi J., 2012, *MetodePenelitian kualitatif*, RemajaRosdakarya, Bandung.

Muhammad, Abdulkadir, 2002, *Hukum Perusahaan Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Peraturan Pemerintah No. 12 Tahun 1969 Tentang Perusahaan Perseroan Pengaturannya Harus dipisahkan

Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 1980 Tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum Asuransi Kerugian Menjadi Perusahaan Perseroan

Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 1992 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian Sebagai Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian

Peraturan Pemerintah No. 8 Tahun 1965 Tentang Pendirian Perusahaan Umum Asuransi Kerugian Jasa Raharja

Prawoto, Agus, 2003, *Hukum Asuransi dan Kesehatan Perusahaan Asuransi Berdasarkan Risk Base Capital (RBC) edisi II*, BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta.

Prawoto, Agus. 1995. *Hukum Asuransi dan Kesehatan Perusahaan Asuransi*.BPFE. Yogyakarta

Projodikoro, Wirjono, 2001, *Hukum Asuransi di Indonesia*, PT. Intermasa, Jakarta.

*Publik Pustaka melalui e-Government*. Bayu media Publishing. Malang.

Silalahi Ferdinan. 2006. *Manajemen Resiko dan Asuransi*. Jakarta : Gramedia Swasembada, 2001, *Trend Penanganan BUMN Dunia*, Swasembada 6/X-September, 2001.

Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang.

Undang-Undang No. 34 Tahun 1964 Tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Undang-Undang Dasar, Tahun 1945.

Undang-Undang No. 1 Tahun 1969 Tentang Bentuk-Bentuk Usaha Negara  
Yogyakarta.