



# ANALISIS KINERJA PT. JASA RAHARJA DALAM PENYELESAIAN KLAIM KECELAKAAN LALU LINTAS PADA ERA SOCIETY 5.0

Gita Aulia Utami<sup>1</sup> Imsar<sup>2</sup>

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

## Abstrak

Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja PT. Jasa Raharja Cab. Sumatera Utara dalam penyelesaian klaim kecelakaan lalu lintas pada era *society 5.0*. Penelitian ini dilakukan di kantor PT. Jasa Raharja Cab. Sumatera Utara. Jenis penelitian memakai metode deskriptif pendekatan kualitatif. Sedang teknik pengumpulan data yang dipakai peneliti yakni wawancara, observasi juga dokumentasi. Hasil penelitian ini mendeskripsikan bahwa kinerja dalam penyelesaian klaim PT. Jasa Raharja Cab. Sumatera Utara sudah berjalan seefisien mungkin. Dilihat dari terealisasinya rata-rata pembayaran santunan selama 3 tahun 11 bulan: Rp. 713,570,352,518,- (2019-s/d Nov 22) dengan 58.334 ribu kasus dengan besaran santunan yang disalurkan. Penyelenggaraan layanan digital pada masyarakat pada era *society 5.0* membawa dampak, yakni: (1) memberi layanan santunan inklusif. Dan (2) memberi pelayanan efisien 24 jam.

Kata Kunci: Kinerja, Klaim, *Society 5.0*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi terutama pada bidang transportasi membawa dampak yang positif terkhusus bagi masyarakat yang melakukan aktivitas bepergian, namun juga punya dampak negatif, seperti permasalahan kecelakaan lalu lintas di bidang transportasi. Permasalahan lalu lintas yang dihadapi salah satunya ialah kecelakaan lalu lintas. (Afifa and Rahmi 2022)

*Paper type: Research paper*

\*Corresponding author: [gitaaulya@gmail.com](mailto:gitaaulya@gmail.com)

Received: March 06, 2023; Accepted: March 16, 2023; Available online: April, 04, 2023

### Cite this document:

Utami, G. A., & Imsar. (2023). Analisis Kinerja PT. Jasa Raharja dalam Penyelesaian Klaim Kecelakaan Lalu Lintas pada Era Society 5.0. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(1), 545-569. doi:<http://dx.doi.org/10.30651/jms.v8i1.18133>

---

Copyright © 2022, Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah

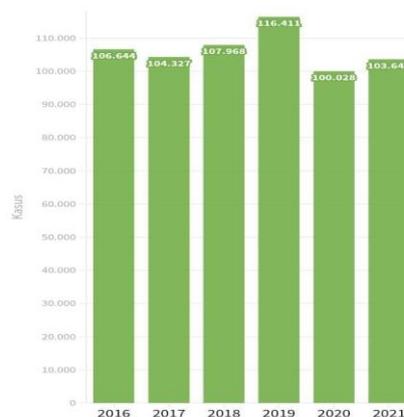
<http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Mas/index>

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Kecelakaan lalu lintas menyebabkan kerusakan oleh kendaraan yang saling bertabrakan. Kerusakan yang diakibatkannya tergantung pada tingkat keparahan tabrakan serta kecepatan kendaraan. Efek dari kecelakaan itu dapat menyebabkan cedera pada manusia bahkan kematian.

Jika dilihat dari naiknya jumlah kendaraan bermotor di Indonesia yang dicatat oleh Badan Pusat Staistik (BPS) pada tahun 2021 mencapai 143,8 juta unit, naik 5,7% dari tahun sebelumnya, sudah dapat dipastikan pula untuk kasus kecelakaan lalu lintas sendiri bisa diperkirakan naik dari tahun sebelumnya. Seperti yang dilaporkan oleh Kementerian Perhubungan (Kemenhub) (Alif 2022) Di Indonesia, akan terjadi 103.645 kejadian kecelakaan lalu lintas darat pada tahun 2021. Angka tersebut naik 3,62% dari 100.028 kejadian yang dilaporkan pada tahun sebelumnya. Sebaliknya, kecelakaan menyebabkan 25.266 kematian pada tahun 2021. Selain itu, angka ini naik 7,38% jika dibandingkan dengan tahun 2020, yang meninggal dunia sebanyak 23.529 orang. yang menyebabkan kerugian material sebesar Rp 246 miliar sebagai akibat dari berbagai kecelakaan. Dari tahun 2020 nilainya naik 24,24 persen ataupun Rp 198 miliar.

**Gambar 1. Jumlah kasus kecelakaan lalu lintas darat di Indonesia (2016-2021)**



Mengingat tingkat kecelakaan lalu lintas saat ini, diproyeksikan negara bertanggung jawab atas kerugian material sebesar Rp 246 miliar per tahun akibat kejadian tersebut. Nilainya dari tahun 2020 sebesar Rp 198 miliar naik sebesar 24,24%. Sangat penting untuk memastikan keselamatan setiap orang Indonesia sebab banyaknya insiden yang terjadi hingga saat ini.

Oleh sebab itu, pemerintah bertugas mengumpulkan serta menyalurkan pembayaran santunan Jasa Raharja kepada korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas jalan melalui BUMN PT. Jasa Raharja (Persero).

PT Jasa Raharja sudah menyelesaikan klaim sebesar Rp99,2 miliar sejak 25 April hingga 10 Mei 2022 yang adalah masa mudik Lebaran. Melalui transformasi digital proses pelayanan yang ditargetkan, seperti kecepatan penyelesaian santunan meninggal dunia (MD) lebih cepat dari tahun 2020, kenaikan pengajuan santunan tidak menurunkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Meski Negara sudah memberi jaminan untuk korban kecelakaan dalam bentuk pertanggungan, namun banyak masyarakat yang tidak tau bahwa mereka bisa ajukan dan menyelesaikan klaim santunan melalui PT Jasa Raharja (Persero).

Untuk naikan kinerja dalam penyelesaian klaim di PT Jasa Raharja, maka adanya inovasi produk terbaru yakni JRku (Jasa Raharja Ku) yang sangat membantu kinerja serta pelayanan dalam penyelesaian klaim di PT Jasa Raharja yakni dapat membantu dalam pemberian informasi mengenai santunan online, kondisi lalu lintas melalui fitur jalanku serta dapat melakukan pembayaran program perlindungan kendaraan umum, serta dapat mengecek Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ).

Eksekusi sebenarnya dari suatu kebijakan (maupun program) ialah satu-satunya faktor terpenting dalam menentukan apakah itu akan berhasil ataupun tidak. Ketika datang ke implementasi, yang paling penting ialah apakah tindakan yang diambil ke arah dimana sudah dirancang sudah sesuai ataupun tidak. Menurut Riant Nugroho (2003: 158), pelaksanaan suatu kebijakan, secara teori, ialah sarana yang dengannya suatu kebijakan dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai. Sama sekali tidak lebih dan tidak kurang. Tindakan kebijakan publik bisa dilaksanakan dengan satu dari dua cara: baik dengan melakukannya secara langsung dalam bentuk program ataupun dengan melakukannya secara tidak langsung melalui proses pengembangan kebijakan.

Pada era *society* 5.0 di zaman sekarang yang punya pengaruh sangat besar bagi setiap perusahaan maupun lembaga keuangan non bank yang dimana akan memberi kemudahan bagi nasabah/peserta pada kapan saja. Adanya tuntutan dari masyarakat dalam berbagai bidang. Fukuyama (2018, 50) Sudah dikemukakan bahwa tujuannya Masyarakat 5.0 ialah guna mewujudkan masyarakat di mana orang dapat mengalami kehidupan dengan potensi terbesarnya. Ekspansi ekonomi dan kemajuan teknologi melayani tujuan ini, dan bukan kemakmuran beberapa individu terpilih. Dalam arti yang paling mendasar, kemajuan zaman serta teknologi dapat mendorong SDM Aparatur punya kemampuan unggul terhadap memakai teknologi mutakhir untuk menghasilkan kinerja birokrasi yang tinggi dengan tetap menjaga fokus pada kasih sayang sambil menawarkan layanan masyarakat dan menyelesaikan masalah publik. (Faruqi, 2019).

Maka dari itu peran yang sangat dibutuhkan pada era *society* 5.0 bagi perusahaan asuransi termasuk PT. Jasa Raharja yakni akan membawa kemudahan proses dan prosedur pelayanan, berbasis digitalisasi dan efisiensi, menjadikan pembaharuan teknologi (Aplikasi JRku) agar memudahkan pelayanan publik yang dimana perubahan tersebut akan mendatangkan perbaikan dalam kinerja di perusahaan tersebut.

Beberapa penelitian yang berkaitan dengan kinerja di PT. Jasa Raharja dalam penyelesaian klaim yang sudah dilaksanakan, antara lain seperti Juli F. Siregar (2014) yang membahas terkait *kinerja PT. Jasa Raharja (Persero) di Jawa Tengah*. Penelitian tersebut menunjukkan hasil capaian kinerja belum maksimal yang disebabkan minimnya Sumber Daya Manusia pekerjaan yang overload dan tidak mengefisienkan waktu dalam bekerja.

Berikutnya penelitian yang dilaksanakan oleh Angga Dwi Anggraeni (2016) dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Divisi Pelayanan Klaim di PT. Jasa Raharja (Persero) Cab. Jawa Barat* dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan baik. Namun ada tantangan yang dihadapi PT. Layanan Taksi Raharja. Jawa Barat harus diatasi. Kendala-kendala tersebut akibat keterlambatan pelaporan dari korban yang menyebabkan penyaluran klaim asuransi menjadi lebih lambat disampaikan kepada korban.

Penelitian lebih lanjut yang dilaksanakan oleh Nur Indah dan Hamsir (2020) dengan judul penelitian *Penyelesaian Ganti Kerugian Asuransi Kecelakaan Terhadap Penumpang Kendaraan Umum*, menyatakan bahwa kinerja dalam penyelesaian klaim pada PT. Jasa Raharja Kota Makasar sangat baik yang dimana mereka sudah menyelesaikan klaim sebanyak 1.261 kasus dari 1.393 kasus.

Sedangkan penelitian yang terakhir yakni dari Vivit Hidayati, Tuah Nur dkk (2022) *Implementasi Kebijakan Pemberian Santunan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan di PT. Jasa Raharja Sukabumi*, Selain kurangnya sosialisasi yang memadai, yang menyebabkan kurangnya pengetahuan terkait proses klaim santunan kecelakaan yang diterima masyarakat, disebutkan bahwa masyarakat Sukabumi tidak memahami jumlah santunan jaminan biaya perawatan serta santunan bagi korban yang meninggal. Kesadaran masyarakat akan keberadaan aplikasi JRku masih terbatas hingga masyarakat sulit untuk merasakannya.

Evaluasi kinerja PT. Jasa Raharja dalam menyelesaikan klaim kecelakaan mobil di era masyarakat 5.0 menjadi topik utama penelitian ini. Tujuannya dari penelitian ini yakni untuk mengevaluasi PT. Efisiensi Jasa Raharja dalam menyelesaikan sengketa.

## **LANDASAN TEORI**

### **Kinerja**

Dessler (2015) mengartikulasikan gagasan kinerja dengan mendefinisikannya sebagai kinerja kerja. Lebih khusus lagi, kinerja didefinisikan sebagai perbandingan antara output kerja nyata dan standar kerja yang ditentukan. Oleh sebab itu, penekanan ditempatkan pada tugas yang dilaksanakan. Menurut penelitian Bernaders dan Russel (2003), kinerja dapat dikaitkan dengan sejumlah faktor yang berbeda "*The record of results achieved on a certain job function or activity over a specific time period is referred to as performance.*". Hal ini menunjukkan bahwa kinerja adalah konsekuensi dari tugas-tugas yang berkaitan dengan pekerjaan tertentu ataupun buah dari suatu kegiatan yang dilaksanakan dalam jangka waktu yang sudah ditentukan.

Hasibuan (2014) mendefinisikan kinerja sebagai Hasil pekerjaan individu yang dilakukan selama menjalankan tugas yang diberi kepadanya dan dinilai dari bakat, pengalaman, kesungguhan, serta waktu.

### **Klaim**

Pembayaran klaim perusahaan adalah termasuk dalam tanggung jawab timbal balik peserta dimana dituangkan pada kontrak ataupun perjanjian asuransi adalah tanggung jawab peserta untuk bayar sejumlah premi sebagai tertanggung serta komitmen perusahaan dalam membayar klaim selaku penanggung jika terjadi bencana ataupun jatuh tempo. (Sulistiyowati 2012)

Terdapat 6 (enam) jenis klaim yang ada pada PT. Jasa Raharja Hal tersebut sudah diatur pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 terkait jumlah santunan wajib serta iuran wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

1. Meninggal dunia
2. Cacat tetap
3. Perawatan
4. Penggantian biaya penguburan
5. Manfaat tambahan penggantian biaya P3K
6. Manfaat tambahan penggantian biaya ambulance

Pembayaran premi program asuransi kecelakaan di PT. Jasa Raharja hadir dalam dua (dua) bentuk yang berbeda yakni Iuran Wajib (IU) serta Sumbangan Wajib (SW). Menurut aturan Pasal 3(1) a UU No. 33/1964 dan Pasal 2(1) PP No. 17/1965, biaya harus dikutip ataupun dinilai untuk penumpang angkutan umum, contohnya kereta api, pesawat terbang, bus , serta seterusnya.

Kereta api jarak pendek (kurang dari 50 KM) dan penumpang kendaraan bermotor umum dalam kota tidak dipungut biaya. Menurut Pasal 2 (1) UU

No. 34/1964 dan Pasal 2 (1) PP No. 18/1965, iuran wajib dipungut dari ataupun dipungut kepada pemilik/pengusaha kendaraan bermotor.

Setiap penumpang yang memakai angkutan umum akan membayar Biaya Wajib yang digabungkan dengan biaya angkutan ketika beli tiket ataupun bayar tarif angkutan, sesuai dengan teknis kutipan pada IW (Sumbangan Wajib). Setiap operator (pengelola) alat transportasi harus mematuhi kutipan ini. Sedangkan pendaftaran ataupun perpanjangan STNK di kantor Samsat mensyaratkan pembayaran SW (Iuran Wajib) berkala (tahunan). (Tarif SWDKLLJ- PT Jasa Raharja n.d.)

### **Era Society 5.0**

Menurut pemerintah Jepang, society 5.0 ialah masyarakat yang berpusat terhadap manusia yang memakai sistem yang menggabungkan komponen virtual dan fisik untuk menyelesaikan masalah sosial sekaligus menyeimbangkan kemajuan ekonomi. Menurut (Mayumi Fukuyama 2018) Bahwa gagasan pemerintah Jepang terkait "masyarakat 5.0" sudah jelas.

Menurut Fukuyama (2018, 47), berbagai wilayah ataupun negara memakai terminologi yang berbeda saat membahas transformasi digital. IoT, AI, robot, data besar, dan blockchain dipakai dalam transformasi digital, yang disebut sebagai industri 4.0 di Eropa, internet industri di Amerika Utara, kota pintar di Asia, diproduksi di Tiongkok 2025 di Tiongkok, dan masyarakat 5.0 di Jepang . Nakamishi dan Kitano membuat klaim yang sama (2018, 4-5).

Dalam masyarakat 5.0, kesenjangan regional, usia, jenis kelamin, dan bahasa akan dihilangkan berkat nilai baru yang dihasilkan oleh inovasi, yang juga memungkinkan dalam menyediakan barang serta jasa yang cocok terhadap banyak keperluan orang dan kelompok yang berbeda.

Serpa (2018) menunjukkan bahwa inovasi ialah ide utama lainnya pada Industri 4.0 (dalam Fabio, 2018, et al.) Adaptasi organisasi dan proses pembelajaran sosio-emosional individu sangat penting untuk perubahan sebab teknologi pembelajaran saja tidak akan menghasilkan inovasi yang bertahan lama. Salah satu pilar utama ekonomi dan sosial yang mendukung pertumbuhan masyarakat 5.0 ialah lingkungan yang diberikan secara terbuka ini.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Untuk menentukan teknik penelitian, sangat penting untuk mengetahui terlebih dahulu jenis penelitian yang dipakai untuk memperoleh gambaran yang jelas terkait penelitian tersebut. Hal ini memberi gambaran penelitian yang lebih jelas, yang pada gilirannya memudahkan untuk melakukan tahapan selanjutnya dalam proses analisis data.

Penelitian ini tergolong pada kategori penelitian kualitatif yang mendeskripsikan. Pada sebuah tulisan naratif, ikuti tahapan-tahapan untuk menggambarkan suatu item dan peristiwa. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang dikumpulkan seperti kata-kata ataupun gambar, bukan nilai numerik (Satorini, 2019). Untuk menyajikan gambaran yang komprehensif, temuan penelitian ini menjelaskan, selain itu, temuan wawancara dengan orang-orang yang menjadi subjek penyelidikan. Studi ini dilakukan pada PT. Jasa Raharja Cab. di Sumatera Utara, Indonesia yang beralamat di Jalan Gatot Subroto KM.5,1 No.142, Sei Sikambing C. II, Medan Helvetia, Kota Medan, Sumatera Utara 20123. Penelitian ini dilaksanakan mulai tanggal 7 Desember 2022.

### **Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data**

Terdapat instrument penelitian yang dipakai pada penelitian ini yakni:

- a. Wawancara ialah jenis interaksi linguistik yang terjadi antara dua orang dalam situasi di mana mereka saling berhadapan. Salah satu dari orang-orang ini bertindak sebagai pewawancara dan mengajukan pertanyaan kepada orang lain yang sedang dipelajari ataupun untuk ekspresi yang berkisar pada pendapat dan keyakinan mereka. Sebab dialah yang akan mengajukan pertanyaan dan memberi penjelasan kepada responden, maka orang yang mengumpulkan data tersebut tentunya harus mudah dipahami oleh responden.
- b. Dokumentasi. Formulir pencatatan dokumen ialah instrumen yang dipakai dalam mengumpulkan data. Juga, sumber data dapat ditemukan dalam bentuk catatan ataupun kertas dan dapat diakses. Juga berisi bahan ekspresif, seperti biografi, otobiografi, surat dan buku harian. Dan ini juga termasuk pemberitaan dari media massa, yang dapat ditemukan di surat kabar, majalah, radio, televisi, dan bentuk media cetak dan elektronik lainnya.

### **Penentuan Informan**

Tidak perlu merujuk pada "populasi" saat melakukan penelitian kualitatif. Sebaliknya, ada konsep informan, yang di kemudian hari akan diwawancarai secara mendalam terkait topik yang akan diselidiki dan dibahas dalam penelitian ini. Dalam ruang lingkup penyelidikan ini, penulis penelitian ini mengidentifikasi hanya satu jenis informan yakni informan kunci ialah informan yang memahami informasi dan objek penelitian ini yakni Kepala Sub Bagian Administrasi santunan.

### **Jenis Data**

Data yang dipakai pada penelitian ini dibagi jadi dua kategori: data utama serta data sekunder.

- a. Data primer, informasi yang dikumpulkan dengan mengumpulkannya secara langsung dari sumber aslinya di

lapangan. Secara khusus melalui pelaksanaan wawancara dengan narasumber yang mengetahui maupun yang berhubungan langsung dengan administrasi pembayaran asuransi kecelakaan lalu lintas di PT. Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara.

- b. Data sekunder disebut juga data dimana dikumpulkan secara tidak langsung dan dapat dipakai untuk mendukung ataupun mendukung data primer berupa peraturan perundang-undangan ataupun berita (artikel) dari media cetak ataupun elektronik serta dokumen-dokumen penting untuk diteliti.

#### **Sumber Data**

- a. Data primer berasal dari wawancara yang dilaksanakan dengan anggota karyawan PT. Jasa Raharja. Sumatera Utara yang dilaksanakan secara langsung dengan responden.
- b. Data sekunder dikumpulkan melalui penggunaan literatur, pencarian situs internet, aturan dan peraturan yang diperoleh dari berbagai sumber, dan dokumen yang mengontrol semua aspek yang relevan dengan pelaksanaan penyelesaian klaim kecelakaan lalu lintas di PT. Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara.

#### **Teknik Analisis Data**

Bogdan menjelaskan dalam Sugiono (2012:88) bahwa analisis data ialah tindakan mencari serta mengumpulkan data dengan metodis yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, serta bahan-bahan lain sedemikian rupa hingga mudah dipahami dan memungkinkan hasilnya untuk dikomunikasikan kepada orang lain. Sesudah menyelesaikan langkah-langkah penelitian dan evaluasi sebelumnya, tahap selanjutnya ialah meringkas data, menyajikan temuan, dan membuat kesimpulan.

- a. Reduksi data  
Reduksi data ialah proses memfokuskan, memilih, dan kemudian mengabstraksi dan memodifikasi data mentah yang dihasilkan dari catatan lapangan tertentu. Peneliti memperbaiki, mengkategorikan, mengarahkan, membuang yang berlebihan, serta mengatur data hingga kesimpulan akhirnya bisa dicapai serta dikonfirmasi oleh peneliti sebagai bagian dari reduksi data.
- b. Penyajian data  
Peneliti akan mengumpulkan informasi yang terorganisir untuk memberi fakta. Informasi ini akan menawarkan platform bagi peneliti untuk melakukan percakapan dan mengembangkan kesimpulan berdasarkan penelitian. Selanjutnya tujuan dari pemaparan ini ialah untuk menggabungkan informasi yang sudah diberikan secara terpadu hingga mudah untuk melihat apa yang terjadi dan kemudian membuat kesimpulan yang tepat.
- c. Menarik kesimpulan

Menarik kesimpulan ialah salah satu kegiatan yang terlibat dalam keseluruhan konfigurasi. Selama penyelidikan, para peneliti juga memeriksa ulang kesimpulannya. Verifikasi mungkin terdiri dari sesuatu yang sederhana seperti peneliti meninjau kembali pemikiran mereka dan meninjau catatan lapangan mereka, ataupun bisa juga sedalam melihat kumpulan data lain.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Hasil Penelitian

#### Identitas Informan

Yang menjadi informan kunci dalam penelitian ialah staf pada PT. Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara. Yakni bapak Berman Hutapea selaku Kepala Sub bagaian Administrasi Santunan.

#### Data Klaim

**Tabel. 1 aktivitas pelayanan santunan PT. Jasa Raharja Cab. Sumatera Utara**

Tahun	Pembayaran Santunan				
	Korban		Besaran Santunan		
	MD	LK	MD + PG	LK + CT	Jumlah
2019	2,058	6,336	102,329,000,000	72,906,679,432	175,235,679,432
2020	1,966	6,743	98,610,000,000	90,557,265,400	189,167,265,400
2021	1,892	5,488	97,453,000,000	76,124,092,785	173,577,092,785
Sd Nov 2022	1,855	5,760	96,852,000,000	78,738,314,901	175,590,314,901
<b>Jumlah</b>	<b>7.771</b>	<b>24,327</b>	<b>395,244,000,000</b>	<b>318,326,352,518</b>	<b>713,570,352,518</b>

**Sumber: PT. Jasa Raharja Cab. Sumatera Utara, penelitian lapangan 2022**

Data table diatas di jelaskan bahwa:

1. Tahun 2019  
Terdapat 2,058 korban jiwa meninggal dunia (MD) dan 6,336 luka-luka (LK). Dengan jumlah santunan yang dikeluarkan sebesar Rp. 175,235,679,432. Santunan yang diberi kepada korban meninggal dunia + penguburan (MD + PG) dan luka-luka + cacat tetap (LK + CT)
2. Tahun 2020  
Terdapat 1,966 korban meninggal dunia (MD) dan 6,743 luka-luka (LK). Jumlah besaran santunan yang dikeluarkan pada tahun 2020 sebesar Rp. 189,167,265,400. Jumlah santunan tersebut melip uti santunan meninggal dunia, penguburan, luka-luka dan cacat tetap.
3. Tahun 2021

Terdapat 1,892 korban meninggal dunia (MD) dan 5,488 korban luka-luka (LK). Rp. 97,453,000,000 jumlah santunan yang dikeluarkan untuk korban meninggal dunia dan biaya penguburan (MD + PG) dan Rp. 76,124,092,785 untuk korban luka-luka dan cacat tetap (LK + CT). jumlah santunan seluruhnya yang dikeluarkan pada tahun 2021 sebesar Rp. 175,590,314,901

4. s/d November 2022

1,855 korban jiwa meninggal dunia dan 5,760 luka-luka. Dengan besaran santunan Rp. 175,590,314,901 meliputi santunan yang diberikan pada korban meninggal dunia dan penguburan (MD + PG), luka-luka dan cacat tetap (LK + CT)

Realisasi pembayaran tahun 2019-s/d November 2022, rata-rata pembayaran selama tiga tahun sebelas bulan: Rp. 713,570,352,518 terbilang (tujuh ratus tiga belas miliar lima ratus tujuh puluh juta tiga ratus lima puluh dua ribu lima ratus delapan belas rupiah). Dilihat dari realisasi pembayaran yang ada maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan serta kinerja yang dilaksanakan sebisa mungkin mencukupi jumlah klaim yang ada.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT. Jasa Raharja (persero) fokus memberi pelayanan kepada entitas publik. Yang mana arah organisasi publik untuk pelayanan publik untuk kesejahteraan serta kemakmuran masyarakat menuju good governance. Yang menjadi orientasi organisasi publik untuk pelayanan publik. Di PT. Raja Service, terdapat Performance Achievement Indicators (disebut juga Key Performance Indicators) yang sudah ditentukan oleh RUPS. Indikator pencapaian kinerja adalah metrik yang memberi penilaian terhadap efektivitas pelaksanaan tugas serta kewajiban yang sudah dilaksanakan.

Konsep dan indikator kinerja yang sudah dikeluarkan untuk organisasi publik dengan tujuan membantu masyarakat secara keseluruhan daripada tujuan membuat keuntungan moneter sebagai fokus utama mereka. Ide mendasar terkait kinerja dapat ditangani dari berbagai perspektif, dua di antaranya ialah metode rekayasa, yang mendefinisikan kinerja, dan pendekatan pasar ekonomi, yang menganalisis kinerja. Menurut metode perekayasaan, kinerja didefinisikan sebagai rasio (perbandingan) antara standar unit kerja yang dihasilkan dengan sumber daya yang dimanfaatkan (input). Metode pasar ekonomi berkaitan dengan jumlah output yang dapat dibuat dengan memakai seperangkat sumber daya khusus.

Menurut Salim dan Woodward (1992), sebagaimana dikutip dalam Dwiyanto (2000:50), kinerja ditentukan oleh faktor ekonomi, derajat efektivitas, derajat efisiensi, serta pemerataan pelayanan. Efektivitas

kinerja pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai indikasi kondisi yang diperlukan untuk mencapai perbandingan terbaik ataupun paling proporsional antara input dan output pelayanan. Begitu pula dengan salah satu indikator seberapa baik suatu pelayanan dilaksanakan ialah tercapai ataupun tidaknya tujuan ataupun tujuan layanan yang sudah digariskan. Penerapan prinsip keadilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga dianggap sebagai cara untuk mengukur seberapa besar perhatian yang diberikan oleh suatu pelayanan terhadap berbagai aspek keadilan serta semakin memungkinkan masyarakat umum memperoleh kesetaraan akses ke sistem layanan yang disediakan.

Beberapa pendapat yang dikemukakan tadi memungkinkan kita untuk menarik kesimpulan sebagai berikut: kinerja ialah Hasil kerja dihasilkan oleh organisasi sesuai dengan kewenangan dan tugasnya, baik secara kuantitas maupun kualitas, serta sejalan dengan tujuan yang sudah ditetapkan sendiri.

Menurut Moenir (2003: 35), agar pejabat pemerintah dapat memberi tingkat pelayanan yang sesuai dengan masyarakat, mereka harus mengetahui pelayanan yang diinginkan oleh setiap anggota masyarakat. Layanan ini ialah sebagai berikut:

1. Terdapat kemudahan saat pengurusan pelayanan, cepat hambatan tanpa dibuat-buat
2. Mendapatkan pelayanan secara wajar
3. Mendapat perlakuan yang sama terhadap hal pelayanan
4. Serta pelayanan yang jujur

### **Layanan Digitalisasi**

Pada era *society 5.0*, semua aspek kehidupan dituntut untuk berjalan dengan cepat, mudah dan aman. Oleh sebab itu, teknologi sangat diperlukan untuk menjawab tuntutan perkembangan era *society 5.0* yang membuat semua sektor mengalami perubahan dan pergeseran begitu cepat, salah satunya sektor pelayanan asuransi terkhusus PT. Jasa Raharja yang menerapkan layanan digitalisasi untuk naikkan kualitas layanan publik yang mempermudah masyarakat dalam mengetahui segala informasi mengenai Jasa Raharja. Teknologi digital berupa aplikasi *mobile customer service*, dapat menjadi solusi bagi agen dan nasabah, hingga siklus pelayanan dapat di sederhanakan, dari segi waktu pemrosesan dapat lebih cepat.

Penggunaan internet dan *smartphone* yang meluas pada era *society 5.0* di masyarakat perlu dimanfaatkan perusahaan untuk mengdigitalisasi layanan. PT. Jasa Raharja mengimplementasikan transformasi *digital* dengan menciptakan aplikasi Jasa Raharja ataupun JRku yang dapat dilihat seperti gambar dibawah

**Gambar 2. Tampilan Aplikasi JRku (sumber: dokumentasi pribadi aplikasi JRku)**



Menurut Harayama (2017, halaman 10), masyarakat 5.0 ialah masyarakat di mana informasi dibangun pada masyarakat 4.0, dimana berusaha untuk membangun masyarakat sukses yang berbasis terhadap manusia. Harayama mendefinisikan masyarakat 5.0 sebagai masyarakat di mana informasi dibuat di atas masyarakat 4.0.

Aplikasi mempercepat pemrosesan informasi dan layanan terkait dengan pemberian santunan kecelakaan. Di dalam aplikasi JRku sendiri terdapat fitur untuk online support (tracking pengajuan online), info laporan kecelakaan, safe my trip (merekam perjalanan dan mengetahui info kendaraan dan lokasi rawan kecelakaan), SWDKLLJ (memeriksa masa berlaku SWDKLLJ), IWKBU (memeriksa Masa berlaku dan pembayaran IWKBU), SWDKLLJ (memeriksa masa berlaku dan pembayaran SWDKLLJ), dan berita seputar Jasa Raharja.

Setiap tugas yang dilaksanakan manusia ditunjukkan di Society 5.0 sangat bergantung pada teknologi. Teknologi sudah berkembang menjadi kebutuhan mendasar dalam banyak aspek kehidupan manusia, dan ponsel menjadi pusat dari perkembangan tersebut. Masyarakat juga bergantung pada teknologi dalam rangka transaksi bisnis, hingga tidak lagi ingin melakukan transaksi komersial secara konvensional. Masyarakat 5.0 saat ini adalah masyarakat informasi yang didasarkan pada masyarakat 4.0 dan bekerja menuju tujuan menciptakan masyarakat yang lebih kaya.

Ada harapan untuk layanan pelanggan yang dijunjung tinggi di PT. Jasa Raja sendiri. Yang dimaksud dengan “standar pelayanan” adalah standar yang bertindak sebagai peta jalan untuk menyediakan layanan dan titik perbandingan untuk menilai kualitas layanan sebagai tugas dan janji kepada masyarakat luas untuk menghasilkan layanan yang terukur, mudah digunakan, cepat, dan ekonomis. Sebab sesuai dengan budaya perusahaan maka pelayanan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas di PT. Jasa Raharja Cabang Sumut dapat dikatakan sudah memenuhi standar

pelayanan yang ditetapkan perusahaan. Secara khusus, nilai-nilai budaya perusahaan yang diterapkan serta dikembangkan oleh semua Jasa Raharja serta direalisasikan pada praktik bisnis sehari-hari antara lain:

- a. **Tanggap**, yakni peka, proaktif saat membantu masyarakat yang endapat musibah kecelakaan lalu lintas
- b. **Tangkas**, yakni bisa melakukan tugas, punya semangat kerja serta integritas tinggi, loyal juga profesional
- c. **Tangguh**, yakni sopan, berkepribadian, berilmu dan beriman serta selalu mengutamakan kepentingan masyarakat banyak

Menurut Fandy Tjipto yang pada tahun 2017:180 mengartikan Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan konsumen. Menurut Kotler yang dikutip dalam Etta Mamang Sangadji (2013:99), Layanan, produk, personel, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan membentuk kondisi dinamis yang dikenal sebagai kualitas layanan. Menurut Parasuraman yang dikutip dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017:65), kualitas layanan didefinisikan sebagai perbandingan tingkat layanan yang dirasakan (persepsi) klien dan tingkat kualitas layanan yang diantisipasi pelanggan untuk diterima.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas jasa ialah perbandingan jasa yang berhubungan terhadap barang, jasa, manusia, serta proses yang disediakan oleh produsen untuk memenuhi harapan pelanggan atas dasar ketiga teori dimana sudah dijelaskan tersebut.

Sehingga, untuk menilai kualitas, diperlukan indikasi. Sebab standar, yang adalah indikator, harus dikembangkan dengan cara yang bermakna, kualitas secara tidak sengaja adalah produk desain, dan tidak mungkin mengesampingkan kemungkinan untuk memperbaiki ataupun naikkannya. Sementara itu, dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (2017:157) bahwa sudah dilaksanakan beberapa penelitian untuk menentukan indikator kualitas pelayanan tertentu. Faktanya, beberapa kategori ini mungkin dianggap identik satu sama lain.

Menurut Etta Mamang Sangadji (2013:100), kelima ukuran pelayanan ataupun service quality ialah:

1. Kendala (*reliability*), khususnya, kemampuan dalam memberi layanan yang sudah dijanjikan secara tepat serta bisa diandalkan, khususnya kemampuan untuk memberi layanan tepat waktu, melalui cara yang sama berdasarkan dengan jadwal yang ditetapkan, serta tanpa membuat kesalahan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), khususnya, kesiapan ataupun kemauan pekerja dalam menolong pelanggan untuk memperoleh layanan yang mereka butuhkan

3. Jaminan (*Assurances*), menggabungkan pengetahuan, keterampilan, keramahan, kesopanan, dan kepercayaan dari kontak manusia untuk meredakan kekhawatiran pelanggan, membebaskan mereka dari potensi kerusakan, dan memastikan bahwa mereka aman.
4. Empati, Ini melibatkan sikap sentuhan pribadi ataupun perusahaan untuk memahami tuntutan dan masalah pelanggan dalam bentuk perhatian pribadi dan kemudahan koneksi dengan konsumen.
5. Produk fisik (*tangible*), Fasilitas fisik, peralatan, dan saluran komunikasi adalah semua faktor yang mungkin ada atau tidak ada selama proses penyampaian layanan.

*Prosedur pengajuan santunan Jara Raharja ialah sebagai berikut:*

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: KEP.15/PMK.010/2017 tanggal 13 Februari 2017 mengatur besarnya santunan yang diberikan untuk korban kecelakaan lalu lintas jalan. Keputusan ini didasarkan pada fakta bahwa jumlah kompensasi diatur.

JENIS SANTUNAN	JENIS ALAT ANGKUT	
	DARAT, LAUT (RP)	UDARA (RP)
Meninggal dunia	Rp. 50.000.000,-	Rp. 50.000.000,-
Cacat tetap (Maksimal)	Rp. 50.000.000,-	Rp. 50.000.000,-
Perawatan (Maksimal)	Rp. 20.000.000,-	Rp. 25.000.000,-
Penggantian biaya penguburan (jika tidak punya ahli waris)	Rp. 4.000.000,-	Rp. 4.000.000,-
Manfaat tambahan penggantian biaya P3K (maksimal)	Rp. 1.000.000,-	Rp. 1.000.000,-
Manfaat tambahan penggantian biaya ambulance (maksimal)	Rp. 500.000,-	Rp. 500.000,-

*Aturan yang di tetapkan PT. Jasa Raharja dalam memberi santunan*

AHLI WARIS	KADALUARSA
Santunan diberikan kepada ahli waris dengan skala prioritas sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Janda/duda yang sah</li> <li>2. Anak-anaknya yang sah</li> </ol>	Hak santunan akan gugur/kadaluarsa apabila: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permintaan yang dibuat lebih dari enam bulan sesudah peristiwa tersebut</li> </ol>

<p>3. Orang tuanya yang sah</p> <p>4. Jika Anda tidak punya ahli waris, biaya pemakaman akan dibayarkan kepada mereka yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakannya.</p>	<p>2. tidak ditagih pada jangka waktu tiga bulan sesudah Jasa Raharja menyetujui hal tersebut di atas</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------

Berikut, adalah hasil analisis dari temuan penelitian yang dikumpulkan di lapangan, baik melalui observasi maupun wawancara, serta dokumentasi terkait kinerja pembayaran klaim asuransi kecelakaan lalu lintas di PT. Layanan Taksi Raharja. Sumatera Utara

### 1. Prosedur Pelayanan Klaim Kecelakaan Lalu Lintas

Pedoman Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, KEPMEN PAN No. 26 Tahun 2004, menunjukkan bahwa prosedur pelayanan adalah kumpulan proses ataupun tata kerja yang saling berhubungan untuk menunjukkan konsistensi. Adapun prosedur ataupun persyaratan yang berlaku dalam mengklaim asuransi kecelakaan lalu lintas di PT. Jasa Raharja, diantaranya:

- a. Persyaratan pengajuan santunan meninggal dunia, yakni:
  1. KTP/Paspor/SIM/Resi (surat keterangan domisili)/kartu pelajar (khusus pealajar) yang aktif milik ahli waris
  2. Permohonan ganti rugi yang sudah diisi dan ditandatangani dari pemohon/ahli waris (disediakan oleh Jasa Raharja tanpa dipungut biaya)
  3. Formulir surat keterangan sehat korban kecelakaan yang sudah dilengkapi, ditandatangani, dan distempel oleh dokter yang merawat dan dibubuhi stempel instansi (disediakan oleh Jasa Raharja tanpa dipungut biaya)
  4. Formulir surat keterangan waris yang sudah diisi juga disahkan dari pemerintah desa/kelurahan ataupun instansi yang berwenang
  5. Ahli waris: orang tua sah, anak kandung sah, janda dan duda sah
  6. Salinan catatan polisi dan foto KTP yang sudah disahkan oleh unit investigasi kecelakaan lalu lintas Satlantas Polresta/Polres
  7. Salinan STNK dan Surat Pemberitahuan Pajak terbaru dari mobil yang bersangkutan
  8. Surat Keterangan Kematian bagi yang meninggal, dari Rumah Sakit (bagi yang meninggal di TKP dan dibawa ke Rumah Sakit), dari RS (jika korban luka dan dibawa ke RS serta meninggal disana), dan dari pemerintah desa (untuk korban yang meninggal tidak di RS)
  9. Sertakan kartu keluarga korban dan surat nikah apabila korban telah menikah.

10. Mencantumkan akta kelahiran anak tunggal korban ataupun ahli waris jika korban ialah janda ataupun duda dengan anak tunggal.
  11. Melampirkan akte kelahiran korban untuk anak dan ahli warisnya, serta surat kuasa yang ditandatangani oleh anak korban, jika korban ialah janda ataupun duda dengan anak lebih dari satu (formulir disediakan oleh Jasa Raharja)
  12. Jika korban ialah janda ataupun duda dengan anak yang masih kecil, sertakan surat keterangan dari orang yang berwenang (dengan persetujuan keluarga korban) dan KTP yang masih berlaku dari wali. Jika korban belum menikah, sertakan kartu keluarga korban dan surat keterangan milik korban.
  13. Tabungan BRI ataupun tabungan aktif lainnya atas nama korban ataupun ahli waris
- b. Persyaratan pengajuan santunan luka-luka
1. KTP/Paspor/ SIM/Resi (surat keterangan domosili)/ kartu pelajar (khusus pelajar) yang masih berlaku milik korban
  2. Permohonan ganti rugi finansial yang sudah diisi dan ditandatangani, yang sudah diisi oleh pemohon/korban (disediakan oleh Jasa Raharja secara cuma-cuma)
  3. Formulir surat keterangan sehat bagi korban kecelakaan yang sudah diisi, ditandatangani, dan dicap oleh dokter ataupun rumah sakit yang merawat korban, dan yang menyatakan bahwa korban mengalami luka akibat kecelakaan .
  4. Salinan laporan polisi dan gambar kartu identitas Anda, keduanya sudah disahkan oleh divisi Departemen Kepolisian Atlanta yang bertanggung jawab menangani kecelakaan lalu lintas
  5. Salinan STNK mobil dan pemberitahuan kewajiban pajak terbaru, jika ada, dari kendaraan yang terlibat kecelakaan
- c. Kwitansi asli biaya pengobatan rumah sakit/puskesmas serta pembelian obat dari apotek, dengan ketentuan:
1. Petugas harus menandatangani semua kuitansi dengan benar dan menandainya dengan waktu pengeluarannya.
  2. Resep dari dokter dan stempel apotek diperlukan pada semua kuitansi apotek untuk transaksi obat.
- d. Jika pembayaran dilaksanakan kepada pihak ketiga, maka pihak ketiga itulah yang bertanggung jawab untuk membayar perawatan pasien di rumah sakit ataupun tempat praktik dokter.
1. Surat kuasa yang ditandatangani oleh korban dan dibubuhi materai (formulir disediakan oleh Jasa Raharja)

2. Salinan identitas pihak ketiga yang berlaku
3. Rontgen untuk pasien yang punya pena ataupun implan platinum.
  
- e. Paspor yang berlaku (bagi penerima santunan) Perorangan ataupun rekening bank aktif (bagi yang sudah menerima imbalan dari organisasi ataupun instansi)
- f. Persyaratan dan pengorganisasian file bagi mereka yang menderita cacat permanen:
  1. KTP/Paspor/ SIM/Resi (surat keterangan domosili)/ kartu pelajar (khusus pelajar) yang masih berlaku milik korban
  2. Formulir tuntutan ganti rugi yang sudah diisi serta ditandatangani dari pemohon ataupun korban (disediakan oleh jasa raharja)
  3. Foto korban yang menunjukkan kecacatannya
  4. Hasil rontgen terakhir anggota tubuh yang cacat.
  5. Surat keterangan cacat dari klinik ataupun rumah sakit tempat korban dirawat, yang merinci derajat kondisi korban.
  6. Lampirkan dalam hal korban yang belum menikah dan sudah meminta penggantian pengobatan.:
    - Formulir surat keterangan sehat bagi korban kecelakaan yang sudah diisi serta ditandatangani, yang sudah dicap oleh rumah sakit ataupun dokter yang merawat korban dan harus mencantumkan tanda tangan korban dan tanda tangan dokter yang merawat (disediakan oleh Jasa Raharja)
    - Foto pindaian kartu identitas dan salinan laporan polisi yang sudah disetujui untuk dikeluarkan oleh divisi Departemen Kepolisian Atlanta yang bertanggung jawab menangani kecelakaan lalu lintas
    - Salinan tanda terima dan pemberitahuan pajak terbaru terkait dengan mobil yang terlibat dalam kecelakaan itu
- g. Buku tabungan atas nama korban ataupun ahli waris yang masih beroperasi dan dipakai

### **1.1 Kinerja penyelesaian klaim**

Tingkat kecepatan pada kinerja perusahaan dalam penyelesaian klaim sudah punya *key performance indicator* sendiri. Pelayanan bagi korban kecelakaan lalu lintas manakah yang diimplementasikan untuk diberi santunan oleh PT. Raharja dilaksanakan dengan syarat seluruh berkas ataupun dokumen sudah lengkap oleh korban maupun ahli waris korban selaku pihak yang meminta santunan asuransi. Korban kecelakaan lalu lintas jalan harus sudah meninggal dunia selambat-lambatnya 3 (tiga) hari agar dapat diberikan santunan kepada korban ataupun ahli warisnya, namun juga disidangkan pada hari yang sama. Untuk pengajuan perawatan

dibayarkan sesudah korban di rawat di RS dan sesudah tagihan diserahkan ke pihak PT. Jasa Raharja paling lambat 2 (dua) hari sesudah di proses. Saat mengajukan klaim asuransi atas kecelakaan lalu lintas, PT. Jasa Raharja menetapkan batas waktu ataupun kedaluwarsa, dan masuk akal untuk mengasumsikan bahwa jika lebih dari 6 (enam) bulan sesudah kejadian, maka hak atas ganti rugi tidak sah. Hal tersebut di pertegas oleh bapak Berman selaku Kasubag Administrasi Santunan, melalui wawancara beliau mengatakan

*"Pada prinsipnya Jasa Raharja sendiri punya target dalam penyelesaian klaim ataupun santunan. Rata-rata 3 (tiga) hari kasus kecelakaan terjamin harus dibayarkan, sebab jika lebih dari 3 (tiga) hari kami dianggap tidak bekerja. Sepanjang kelengkapan berkas terpenuhi. KPI (Key Performance Indicator) kami sudah diatur"*

### **1.2 Kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan pada PT. Jasa Raharja Cab. Sumatera Utara jika dilihat dari 5 (lima) indikator pelayanan, yakni:

#### **1. Kendala (*reliability*)**

- a. Kurangnya keinginan masyarakat dalam melakukan pelaporan klaim

Hakikatnya, hasrat ialah sensasi yang mendorong manusia untuk berperilaku di dunia. Oleh sebab itu, hambatan untuk memberi layanan dan kompensasi ialah keengganan masyarakat umum untuk mengungkapkan kekhawatiran mereka terkait kecelakaan yang mereka alami. Sebab setiap keputusan didasarkan pada informasi yang ditawarkan oleh masyarakat umum. Masyarakat cenderung kurang melaporkan kejadian lalu lintas ke polisi ataupun Jasa Raharja. Ini akibat pola pikir mereka yang menganggap melapor hanya akan memperburuk keadaan nantinya serta malas berurusan terhadap polisi.

- b. Minimnya data identitas lengkap masyarakat saat melaporkan klaim

Saat melaporkan kecelakaan lalu lintas untuk pelayanan santunan kepada PT. Jasa Raharja, salah satu kriteria terpenting ialah pelapor memberi informasi pribadinya. Hal ini disebabkan proses-proses yang disediakan oleh PT. Jasa Raharja harus diikuti. Jika data lengkap dalam segala hal, maka pengurusan semua surat dan pembagian uang akan berjalan lancar.

- c. Kurangnya pemahaman masyarakat

Masyarakat kurang memahami bagaimana ruang lingkup jaminan yang diberikan oleh Jasa Raharja. Masyarakat yang kurang memahami mengajukan klaim atas kecelakaan tunggal

terjadi. Sesuai lingkupnya Jasa Raharja tidak memberi santunan kepada pemilik kendaraan pribadi atas kecelakaan tunggal.

## **2. Daya tanggap (*responsiveness*)**

Ketersediaan tenaga kerja dan tenaga kerja dalam proses pemberian pelayanan santunan untuk korban luka akibat kecelakaan lalu lintas. Artinya, mengevaluasi kualitas pelayanan dengan menitikberatkan pada kemampuan petugas untuk memberi pelayanan yang diberikan secara tepat waktu yang benar dan kepuasan pelanggan. Dengan mengutamakan kewaspadaan, kesigapan, dan ketanggapan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat menumbuhkan rasa citra diri pada petugasnya serta rasa percaya diri terhadap pelayanan yang ditawarkan.

## **3. Jaminan (*Assurances*)**

Adapun tugas pokok PT. Jasa Raharja yakni:

1. Sebagai bentuk perlindungan mendasar, memastikan bahwa individu yang terluka akibat tabrakan mobil diberi kompensasi sesuai pada ketentuan UU 33 serta 34 tahun 1964.
2. Menghimpun serta mengadministrasikan uang dari masyarakat untuk melengkapi hak masyarakat terhadap ganti rugi sesuai dengan hak masyarakat

Bagi masyarakat yang pernah terlibat kecelakaan lalu lintas, PT. Jasa Raharja berupaya naikkan kualitas pelayanan dengan menjaga setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada instansinya masing-masing, serta berupaya memberi bantuan santunan secara tepat waktu tanpa menimbulkan tantangan tambahan bagi pengadu di masa depan.

## **4. Empati**

Metode jemput bola yang dilaksanakan oleh PT. Jasa Raharja Cab. Sumatera Utara dalam naik kualitas pelayanan yang kami berikan. Pihak Jasa Raharja membantu pihak korban dalam melengkapi berkas yang dibutuhkan, serta bekerja sama dengan pihak rumah sakit serta pihak berwajib. Metode jemput bola yang dimaksud ialah bukan lagi korban yang datang ke perusahaan Jasa Raharja melainkan pihak PT. Jasa Raharja yang datang ke kediaman korban. Penetapan koordinasi dengan mitra kerja seperti rumah sakit dan instansi (pihak keolisian) juga sudah lakukan supaya segera mungkin PT. Jasa Raharja dapat melindungi dan membantu. Apabila ada masyarakat yang tau lokasi kecelakaan lalu lintas, mereka juga bisa langsung melapor ke pegawai PT. Jasa Raharja hingga pihak PT. Jasa Raharja bisa langsung mengecek ke lokasi kejadian.

## 5. Produk fisik (*tangible*)

Lembaga tata usaha negara, badan usaha, ataupun lembaga mandiri yang dibentuk oleh undang-undang sebagai penyelenggaraan pelayanan ataupun diakui secara hukum selaku pelayanan publik harus memberi perhatian utama dalam memberi pelayanan. Tanggung jawab ini juga adalah tanggung jawab pelayanan publik. Senada dengan itu, PT. Jasa Raharja yang adalah salah satu organisasi yang bergerak aktif dalam pelayanan publik turut berperan memberi pelayanan santunan bagi mereka yang mengalami luka akibat kecelakaan. Setiap badan publik wajib menyediakan akses terbuka terhadap informasi yang tersedia bagi publik dimana relevan terhadap badan publik itu dalam kepentingan masyarakat luas. (Zericka, 2013: 187).

Tersedianya kontak *call center* dan adanya aplikasi JRku yang dimiliki oleh PT. Jasa Raharja yang rilis pada Mei 2019 lalu, tujuannya untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan Jasa Raharja dalam satu genggam. Beberapa fitur ataupun layanan yang disediakan pada aplikasi JRku diantaranya pengajuan santunan kecelakaan secara online, fitur SWDKLJJ untuk melihat masa berlakunya, informasi kecelakaan lalu lintas, fitur *my trip* untuk tujuan mencatat perjalanan bersama dengan data di situs yang berpotensi berbahaya, hingga individu dapat lebih berhati-hati saat mendekati lokasi yang berpotensi berbahaya. pembayaran IWKBU untuk Perusahaan Otobus (PO), layanan pendaftaran mudik gratis yang disediakan Jasa Raharja setiap tahun, serta layanan beli dan bayar tagihan dengan memakai *co-branding Finpay Money* dari *Finnet* anak perusahaan Telkom.

### 1.3 Layanan Digital dalam Naikkan Kinerja Perusahaan dan Naikkan Pelayanan Kepada Masyarakat di Era *Society 5.0*

Kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh PT. Jasa Raharja beberapa tahun belakang ini telah didukung teknologi, contohnya pemakaian layanan digital yang menjadikan proses layanan menjadi lebih efisien. Penyelenggaraan *Insurtech* (insurance Technology) ini juga telah diatur pada Peraturan OJK Nomor 13/POJK.02/2018. Pergeseran teknologi sudah mulai ada di Indonesia, terkhusus pada bidang pelayanan jasa asuransi. Pada Mei 2019 PT. Jasa Raharja sudah meluncurkan layana digital dengan nama aplika kali JRku.

*Digital service* (layanan digital) dalam naikkan pelayanan masyarakat di Era masyarakat 5.0 dapat diakses dari program JRku sendiri yakni (1). santunan online (tracking pengajuan online), (2) informasi laporan kecelakaan, (3) *safe my trip* (mencatat perjalanan dan mengetahui informasi kendaraan dan daerah rawan kecelakaan), (4) SWDKLLJ

(memeriksa masa berlaku SWDKLLJ), (5) IWKBU (memeriksa masa berlaku dan pembayaran IWKBU), (6) berita terkait Jasa Raharja. Hingga dampak dari peningkatan pelayanan masyarakat ialah:

1. Memberi Layanan Santunan Inklusif

Pelanggan layanan digital punya akses ke beberapa pilihan kompensasi yang komprehensif, yang adalah salah satu dari banyak keuntungan memakai layanan ini. Saat pindah ke lokasi baru, layanan digital hanya bergantung pada teknologi digital untuk menyediakan fungsionalitasnya. Tentunya diperlukan sistem teknologi informasi yang handal untuk mem-back up teknologi tersebut agar dapat bermanfaat. Hal ini menunjukkan bahwa variasi layanan jauh lebih lengkap dibandingkan dengan layanan tradisional pada umumnya dibandingkan dengan pilihan lainnya. Masyarakat yang tinggal di luar kota besar masih kesulitan memperoleh akses yang terjangkau ke layanan keuangan dan kemajuan teknologi. Dalam hal pengajuan tuntutan ganti rugi, misalnya, masyarakat secara keseluruhan maupun korban dan ahli waris masih banyak mengandalkan kantor cabang yang berada di kabupaten, kota, dan provinsi. Ke depan, inklusi layanan akan menjadi jauh lebih penting dan luas sebagai akibat dari ketersediaan layanan digital dan promosi pengembangan infrastruktur teknologi.

2. Memberi layanan Efisien 24 jam

Layanan digital memberi keuntungan tambahan bagi masyarakat ataupun korban ataupun ahli waris, salah satunya ialah efisiensi dalam melakukan aktivitas pelayanan dari berbagai fitur yang dapat diakses. Layanan digital ini disediakan oleh layanan yang sepenuhnya online. Dulu, untuk memperoleh pelayanan, masyarakat ataupun korban ataupun ahli waris diharuskan datang secara fisik ke kantor cabang. Namun saat ini, layanan digital memungkinkan konsumen menerima layanan secara online dengan memilih dari berbagai fitur. Misalnya, korban ataupun ahli waris hanya perlu punya akses ke perangkat seluler dan internet untuk mengajukan klaim kompensasi online ataupun memanfaatkan layanan lain yang tersedia. Komunitas dapat terlibat dengan layanan digital kapan saja, siang ataupun malam. Oleh sebab itu, pengoperasian kegiatan ekonomi akan lebih sederhana dan lebih murah.

Berikut, Layanan digital yang di miliki Oleh PT. Jasa Raharja:

➤ Aplikasi Digital JRku

JRku adalah aplikasi mobile PT. Jasa Raharja yang punya beragam fitur untuk memudahkan informasi dan layanan bagi masyarakat. Melalui aplikasi JRku, masyarakat diantaranya bisa mengajukan klaim ataupun permohonan santunan Jasa Raharja secara online,

melaporkan kejadian apabila ada kecelakaan lalu lintas dan ada beberapa fitur lainnya. Dengan adanya aplikasi ini juga, pihak Jasa Raharja bisa bergerak cepat termasuk mendatangi lokasi dan melakukan survey lapangan, mendatangi korban kecelakaan lalu lintas (laka) untuk mempercepat santunan dengan sistem jemput bola.

Dengan manfaat besar ini, maka digitalisasi melalui aplikasi JRku ini terus di diperkuat. Terutama dengan menambah fitur-fitur baru yang lebih inovatif, baik untuk peningatan sistem manajemen maupun layanan masyarakat. Tahun 2020 misalnya, untuk *public Apps* ada fitur baru aplikasi Samsat Online Nasional (Samolnas) yang bisa memudahkan masyarakat bayar pajak kendaraan secara online. Untuk fitur pembayaran, Jasa Raharja menggandeng *Finpay money* dari Finnet sebaai bagian dari kerjasama co-branding. Sedangkan untuk manajemen (internal Apps), ada fitur e-form survey dan juga absensi online.

## **KESIMPULAN**

1. PT. Tanggung jawab Jasa Raharja dalam memberikan santunan korban kecelakaan lalu lintas adalah menghimpun dan mengelola dana dari masyarakat umum sesuai dengan pedoman Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Jaminan Kecelakaan Penumpang Wajib dan No. 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagai landasan untuk keselamatan. PT. Jasa Raharja telah beroperasi, namun potensinya belum sepenuhnya terealisasi karena masih ada oknum yang belum mengetahui tugas dan talenta PT. Layanan Raja.
2. PT. Jasa Raharja telah memberikan prasyarat bagi PT. Layanan Raharja pengajuan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas oleh Jasa Raharja. Bagi individu yang meninggal dunia, menderita luka berat atau ringan, atau lumpuh sebagian, operasinya telah diputuskan oleh PT. Jasa Raharja dan tidak dipungut biaya.
3. Dari kelima indikator pelayanan yakni: (1) kendala, (2) daya tanggap, (3) jaminan, (4) empati, (5) produk fisik. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja sudah mengusahakan seoptimal mungkin dan sudah terlaksana sebagaimana mestinya.
4. Realisasi pembayaran santunan yang diberi PT. Jasa Raharja untuk korban pada tahun 2019-s/d Nov 2022  
Rata-rata pembayaran santunan selama 3 tahun 11 bulan: Rp. 713,570,352,518,-  
Dengan rata-rata MD + PG: Rp. 395,244,000,000

Rata-rata LL + CT: Rp. 318,326,352,518

5. Melalui layanan digital yang dimiliki oleh Jasa Raharja dapat naikan kualitas pelayanan kepada masyarakat seperti: (1) layanan santunan inklusif (2) memberi layanan efisien 24 jam

## **SARAN**

1. Saran yang diberikan kepada PT. Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara semakin naikan perannya dalam memberi santunan asuransi untuk korban kecelakaan lalu lintas serta penumpang angkutan umum. Dan harus lebih aktif melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan jika memungkinkan sosialisasi juga dapat dilaksanakan di lingkungan kampus sebab sebagian besar mahasiswa dan tenaga pendidik memakai sarana transportasi, baik roda dua, roda empat.
2. Untuk masyarakat. Teknologi buatan manusia berkembang seiring waktu. Salah satunya yakni society 5.0, dimana seluruh teknologi terintegrasi dalam kehidupan sehari-hari masyarakat dan internet dipakai lebih dari sekedar pertukaran informasi. Untuk memanfaatkan layanan berbasis digital secara maksimal, masyarakat diharapkan mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afifa, Umami, and Syahriza Rahmi. 2022. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Klaimen PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara." 8(1): 33–42.
- Alif, Karnadi. 2022. "Jumlah Kecelakaan Lalu Lintas Naik." *DataIndonesia.id*. <https://dataindonesia.id/sektor-riil/detail/jumlah-kecelakaan-lalu-lintas-naik-jadi-103645-pada-2021>.
- Anggraeni, Angga Dewi, "Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Divisi Pelayanan Klaim di PT. Jasa Raharja (PERSERO) Cabang Jawa Barat" *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol 2. No 1, januari 2016
- Faruqi, U. Al. (2019). Future Service In Industry 5.0. *Jurnal Sistem Cerdas*, 2(1), 67–79. <https://doi.org/10.37396/jsc.v2i1.21>
- Fukuyama, Mayumi. 2018. "Society 5.0: Aiming for a New Human-Centered Society". *Japan Economy Foundation Journal-Japan SPOTLIGHT*. [https://www.jef.or.jp/journal/pdf/220th\\_Special\\_Article\\_02.pdf](https://www.jef.or.jp/journal/pdf/220th_Special_Article_02.pdf). diakses tanggal 8 November 2022.
- Mayumi Fukuyama. 2018. "Society 5.0: Aiming for a New Human-Centered Society." *Japan SPOTLIGHT* (August): 8–13.

- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugroho, Riant. 2004. *Kebijakan Publik Formulasi, Impelentasi, dan Evaluasi*. PT. Elek Media Komputindo: Jakarta
- Peraturan Menteri Keuangan RI No. 15 dan 16/PMK.10/2017 Terkait Besaran Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggunganaan Wajib Kecelakaan Alat Angkutan Penampungan Umum di Darat, Sungai/Danau, Ferry/Penyebrangan Laut dan Udara.
- PT. Jasa Raharja. *Profil*. (<https://www.jasaraharja.co.id/page/detailprofil>)
- Rustandi. (2019). Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia di Era Disrupsi. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(2), 67–73.
- Rafsanjani, H., & Sukmana, R. (2014). Pengaruh perbankan atas pertumbuhan ekonomi: studi kasus bank konvensional dan bank syariah di Indonesia. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 12(3), 492-502.
- Rafsanjani, H. (2016). Etika Produksi Dalam Kerangka Maqashid Syariah. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 1(2).
- Rafsanjani, H. (2022). Confirmatory Factor Analysis (CFA) untuk Mengukur Unidimensional Indikator Pilar Pengembangan Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 7(2).
- Rafsanjani, H. (2018). Studi Kritis Pemikiran Muhammad Yunus Tentang Grameen Bank. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 2(1).
- Rafsanjani, H. (2017). Peranan Pemerintah dan Aturan Al-Qur'an. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 2(2).
- Rafsanjani, H. (2022). Hutang Negara dan Sumber Alternatif Keuangan Negara Perspektif Islam. *Maqasid: Jurnal Studi Hukum Islam*, 9(2).
- Rafsanjani, H. (2017). Peran Koperasi Wanita dalam Membangun Keuangan Inklusif Syariah. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 2(2).
- Rafsanjani, H. (2022). Peran Dewan Pengawas Syariah (DPS) Pada Lembaga Keuangan Syariah (Pendekatan Psikologi Sosial). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 6(1), 267-278.
- Sampe, F., Nazipawati, N., Samosir, M. S., Siregar, N. A., Pahlevi, R. W., Aziz, A. A., ... & Shadiq, T. F. (2022). *Dasar-Dasar Ekonomi Pembangunan*.
- Satori, D. & Komariah, A. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, Juli. F. 2014. Kinerja PT. Jasa Raharja (Persero) di Jawa Tengah. <http://www.fisip.undip.ac.id>. 11-12
- Sugiono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandi. 2004. *Manajeme*

- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati. 2012. "Dinamika Dan Problematika Asuransi Syariah (Mekanisme Kerja Asuransi Syariah & Prosedur Pembayaran Klaim)." *Jurnal Maneksi* 01(01): 337–66.
- Undang-undang No. 33 Tahun 1964 terkait Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang
- Undang-undang No. 34 Tahun 1964 Terkait Dana Kecelakaan Lalu Lintas
- Wasitarini, D. E. (2019). Perpustakaan Satu Data. *Jurnal Madika*, 5(2), 26–39.
- Zericka. M.Dhenda. 2013. Penerapan Electronic Service dalam Pengembangan Informasi di Kabupaten Kutai Kartanegara. *E-Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1 (1): 345-361. Fisip-unmul.org

### **Wawancara**

- Berman, Kasubag Administrasi Santunan PT. Jasa Raharja Cab. Sumatera Utara, Wawancara Pribadi, 7 Desember 2022.