BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah Negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya kesejahteraan masyarakatnya.

Dalam pelayanan jaminan sosial asuransi kecelakaan dari PT. Jasa Raharja kepada masyarakat yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas penumpang umum dan lalu lintas jalan. PT. Jasa Raharja adalah Badan Usaha Milik Negara yang dipercaya pemerintah untuk menghimpun dan menyalurkan terhadap korban atau ahliwaris korban kecelakaan lalu lintas, baik pengguna jalan maupun penumpang angkutan umum. PT. Jasa Raharja memiliki cabang di setiap kota dan kabupaten agar terorganisir dengan baik dan terpantau rapih oleh setiap cabang daerah. Jasa Raharja Kota Lhokseumawe salah satunya sektor yang sudah ada untuk menjadi pendamping santunan dikala masyarakat mengalami kecelakaan.

Sejak tanggal 1 Januari 1994 PT. Jasa Raharja melepaskan non wajib dan *surety bond* dan kembali menjalankan asuransi sosial yaitu mengelola pelaksanaan sesuai Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kcelakaan Penumpang dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Dana santunan menurut Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang IW (IuranWajib) adalah iuran wajib kendaraan bermotor

umum yang dibayarkan penumpang angkutan umum dititipkan pada pemilik/ pengusaha angkutan umum yang selanjutnya mereka memiliki kewajiban menyetorkan iuran tersebut kepada Jasa Raharja yang dikelola oleh BUMN (Badan Usaha Milik Negara). Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan itu termasuk Sumbangan Wajib. Sumbangan Wajib adalah sumbangan wajib dari para pemilik kendaraan bermotor yang dibayar pada saat pendaftaran atau perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan setiaptahunnya.

Selanjutnya Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 Tentang Dana PertanggunganWajib Kecelakaan Lalu Lintas. Untuk korban kecelakaan yang merupakan penumpang dari kendaraan umum, terjamin atau tidaknya didasarkan pada UU Nomor 33 Tahun 1964. Sedangkan untuk korban kecelakaan lalu lintas yang bukan merupakan penumpang kendaraan umum. Besaran santunan yang di berikan oleh Jasa Raharja berdasarkan Ketetapan Menteri Keuangan RI, sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 15 dan 16/PMK.10/2017 tanggal 13 februari 2017. Yaitu :

Tabel 1. 1
Besar Dana Santunan PT. Jasa Raharja (Persero)

Sifat Cidera	Penumpang Umum di Darat dan Laut	Penumpang Umum di Pesawat Udara	Lalu Lintas Jalan
Meninggal	50.000.000.	50.000.000.	50.000.000.
Luka – Luka	20.000.000	25.000.000	20.000.000
Cacat Tetap	50.000.000	50.000.000	50.000.000
Penguburan	4.000.000	4.000.000	4.000.000
Ambulance	500.000	500.000	500.000

P3K	1.000.000	1.000.000	1.000.000

Sumber : PT Jasa Raharja Perwakilan Lhokseumawe 2022

Sesuai dengan dana santunan tersebut, pelayanan usaha angkutan atas penumpangnya kepada pihak asuransi dengan adanya pengutipan baik iuran wajib dari setiap penumpang yang di setor ke PT. Jasa Raharja (Persero). Sehingga setiap bulannya ataupun sumbangan wajib dari pihak pemilik kendaraan yang dibayar pada saat Pendaftaran atau perpanjangan surat tanda nomor kendaraan setiap tahunnya. Kemudian untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan permintaan atas hak PT. Jasa Raharja (Persero) menyediakan formulir kecelakaan yang di isi oleh petugas Jasa Raharja setelah mendaptkan laporan polisi, dan ditanda tangani, kedudukan PT. Jasa Raharja dalam asuransi kecelakaan lalu lintas adalah sebagai penanggung, sedangkan pengusaha/pemilik angkutan lalu lintas jalan dan penumpang kendaraan umum adalah tertanggung. Adapun data kecelakaan lalu lintas yang di ambil dari PT. Jasa Raharja Perwakilan Lhokseumawe Pada Tahun 2023 dan 2024 yaitu :

Tabel 1. 2
Data kecelakaan lalu lintas PT. Jasa Raharja Lhokseumawe 2023

No	Bulan	Jumlah Korban		
		MD	LL	Jumlah
1.	Januari	16	99	115
2.	Feb	21	111	131
3.	Maret	10	120	130
4.	April	13	130	143
5.	Mei	8	104	122
6.	Jun	11	134	145
7.	jul	13	132	145
8.	Augus	16	93	109
9.	Sep	9	100	109
10.	Okto	14	91	105
11.	Nov	17	87	98
12.	Dec	8	91	99

Sumber Data: PT. Jasa Raharja Lhokseumawe 2023

Tabel 1. 3
Data kecelakaan lalu lintas PT. Jasa Raharja Lhokseumawe 2024

No	Bulan	Jumlah Korban		
		MD	LL	Jumlah
1.	Januari	11	115	126
2.	Feb	8	91	99
3.	Maret	14	103	117
4.	April	13	146	159
5.	Mei	14	101	115
6.	Jun	13	107	120
7.	jul	11	119	130
8.	Augus	12	99	111
9.	Sep	17	80	97
10.	Okto	13	91	104
11.	Nov	14	109	103
12.	Dec	20	127	147

Sumber Data: PT. Jasa Raharja Lhokseumawe 2024

Berdasarkan data kecelakaan lalu lintas PT. Jasa Raharja Lhokseumawe, tinggi rendahnya jumlah korban tergantung kepadatan pengguna jalan raya yang mempengaruhi angka kecelakaan lalu lintas, hal tersebut terjadi ketika ada momentum tertentu seperti arus mudik lebaran dan hari kebesaran dan libur tertentu maka hal tersebut mempengaruhi angka kecelakaan dan juga berdampak pada klaim asuransi kecelakaan lalu lintas. Dengan demikian, pelayanan PT. Jasa Raharja harus melakukan tugas yang lebih besar lagi setiap tahun dalam menyediakan dana santunan. Pertanggungan untuk korban kecelakaan atau ahli waris saat lalu lintas di jalan Pemerintah Kota Lhokseumawe terus berusaha membantu korban kecelakaan lalu lintas dengan menerapkan santunan.

Proses mendapatkan dana santunan dari PT. Jasa Raharja kepada beberapa komunitas, ada yang mengeluh tentang prosedur dan persyaratan yang dianggap sangat sulit bagi para korban kecelakaan lalu lintas. Terutama membuat laporan kecelakaan dan berkomunikasi dengan pihak kepolisian yang diminta oleh PT.

Jasa Raharja Lhokseumawe. Sehingga mengurangi jumlah santunan yang diberikan. Masyarakat tidak mengetahui tentang besaran asuransi karena masyarakat tidak memahaminya. Jasa Raharja terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan.

Dengan penjelasan di atas terkadang masyarakat di wilayah Kota Lhokseumawe masih belum paham tentang layanan klaim Jasa Raharja, menurut mereka mengurus klaim asuransi Jasa Raharja sangat rumit. Pembayaran klaim asuransi dianggap terlalu makan banyak waktu, sehingga menimbulkan rasa tidak percaya pada sektor publik tersebut terkhusus sektor asuransi. Maka dari itu, perusahaan asuransi harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan mempunyai kredibilitas yang tinggi di mata para nasabahnya. Faktor yang dianggap penting mewujudkan hal tersebut adalah penyelesaian klaim-klaim yang diajukan dari masyarakat kepada asuransi-asuransi kecelakaan tersebut, keefektivitasan prosedur, serta tata cara prosedur yang harus dilakukan dengan tanggung jawab tinggi yang dapat menggambarkan sistem pengendalian internal sistem perusahaan asuransi tersebut.

Walaupun sudah ada mekanisme dan juga tata cara prosedur untuk mendapatkan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas ini, terdapat adanya keluhan dari beberapa keluarga korban kecelakaan atau ahli waris yang melakukan pengurusan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas ini, keluhan yang dirasakan oleh keluarga atau ahli waris yang mengurus klaim adalah dokumen yang terlalu banyak sehingga memperumit keluarga atau ahli waris, ada juga yang sudah lama mengurus namun belum juga mendapatkan santunan, membuat keluarga atau ahli waris yang mengurus klaim asuransi ini datang ke kantor Jasa Raharja untuk

menanyakan perihal kelanjutan proses klaim asuransi kecelakaan lalu lintas ini, ada juga yang belum mengetahui bagaimana proses klaim asuransi kecelakaan lalu lintas ini dan ada masyarakat yang baru mengetahui bahwa apabila mengalami kecelakaan kita bisa mendapatkan santunan dari Jasa Raharja.

Berdasarkan permasalahan dan uraian diatas, maka penulis ingin meneliti dan membahas lebih lanjut dengan mengambil judul penilitian sebagai berikut: "Efektivitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu-Lintas Jalan dan Penumpang Umum Pada PT. Jasa Raharja Lhokseumawe"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah efektivitas pelayanan klaim asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum pada PT. Jasa Raharja Lhokseumawe?
2. Apa hambatan pelayanan klaim asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum pada PT Jasa Raharja Kota Lhokseumawe?

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka yang menjadi fokus pembahasan pada penelitian ini adalah :

1. Efektivitas pelayanan klaim asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum pada PT. Jasa Raharja Lhokseumawe.
2. Hambatan pelayanan klaim asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum pada PT Jasa Raharja Kota Lhokseumawe.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam pembahasan penelitian ini adalah :

1. Untuk memahami dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan klaim asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum pada PT. Jasa Raharja Lhokseumawe.
2. Untuk memahami dan mendeskripsikan pelayanan klaim asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum pada PT Jasa Raharja Kota Lhokseumawe.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam pembahasan penelitian ini dapat dibagi menjadi dua yaitu :

1. Manfaat Teoritis

a. Sebagai wawasan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa dan masyarakat tentang Ilmu Administrasi Negara.

b. Hasil penelitian ini dapat berguna sebagai referensi ilmiah untuk kegiatan penelitian berikutnya tentang klaim asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah khususnya PT. Jasa Raharja Lhokseumawe dalam meningkatkan pelayanan klaim asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum.

b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan guna meningkatkan pelayanan klaim asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum pada PT. Jasa Raharja Lhokseumawe.