

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KLAIM ASURANSI KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN RAYA DI KANTOR PT JASA RAHARJA KOTA LHOKSEUMAWE

## Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Jasa Raharja Kota Lhokseumawe terhadap klaim atau nasabah korban kecelakaan lalu lintas jalan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan memperoleh hasil secara langsung dilapangan serta pengetahuan mengenai masalah yang ada di lingkungan sosial. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, dan wawancara. Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang menghambat kualitas pelayanan, yaitu: banyak masyarakat kurang memahami ruang lingkup jaminan yang ditanggung Jasa Raharja, kendala eksternal seperti surat-menyurat dan minimnya sumber daya manusia yang mengakibatkan kurang efektif dan tepat waktu.

Keywords: Kualitas Layanan, Klaim Asuransi, Jasa Raharja Kota Lhokseumawe

## Abstract – dalam bahasa inggris

This research aims to determine the quality of service provided by Jasa Raharja Lhokseumawe City to claims or customers who are victims of road traffic accidents. The method used in this research is a qualitative method, by obtaining results directly in the field as well as knowledge about problems in the social environment. The types and sources of data used in this research are: Primary data and secondary data. Data collection techniques were carried out by means of observation and interviews. This research shows that the factors that hinder the quality of service are: many people do not understand the scope of the guarantee covered by Jasa Raharja, external obstacles such as correspondence and a lack of human resources which result in less effectiveness and punctuality.

Keywords: Service Quality, Insurance Claims, Lhokseumawe City Raharja Services

Cut Nuratul Aula\*, Busra

Jurusan Tata Niaga, Politeknik Negeri Lhokseumawe

## Article history

Received : 15/4/2024

Revised : 20/4/2024

Accepted : 2 Mei 2024

\*Corresponding author

Email : cutaula05@gmail.com

© 2024 Penerbit LPPM UP. All rights reserved

## PENDAHULUAN

Di Indonesia aktivitas transportasi sangatlah banyak dan padat. Transportasi merupakan suatu kebutuhan setiap orang mewakili kegiatannya dengan menggunakan transportasi. Terlepas dari berbagai resikonya, mereka tetap akan menjalaninya. Baik itu resiko diri sendiri bahkan orang lain. (Sinta Uli, 2006). Salah satu permasalahan transportasi yang menjadi sorotan utama yaitu terjadinya peristiwa kecelakaan lalu lintas. Kecelakaan lalu lintas merupakan suatu kejadian yang tidak disangka-sangka dan tidak diinginkan yang disebabkan oleh kelalaian seseorang pengendara bermotor, kecelakaan bisa terjadi di jalan raya atau tempat terbuka yang dijadikan sebagai sarana lalu lintas serta menyebabkan kerusakan pada kendaraan (rusak ringan/berat) luka-luka, kerugian harta bahkan menyebabkan korban meninggal dunia. (Nuasa Aulia, 2012)

Dewasa ini angka kecelakaan lalu lintas yang diakibatkan rusaknya jalan raya dari tahun ke

tahun senantiasa menunjukkan angka kecelakaan meningkat secara signifikan. (Wardana, 2002). Kecelakaan lalu lintas di Kota Lhokseumawe mengalami peningkatan tiap tahunnya yang mana data ini merangkum kecelakaan yang terjadi dari tahun 2021 hingga tahun 2022. Adapun jumlah kecelakaan lalu lintas di Kota Lhokseumawe dapat dipaparkan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Kecelakaan Lalu Lintas di Kota Lhokseumawe

No.		2021	2022	Total
1	Meninggal dunia	75 orang	77 orang	152 orang
2	Luka berat	1 orang	3 orang	4 orang
3	Luka ringan	274 orang	382 orang	656 orang
Total				812 orang

Sumber: Kantor PT Jasa Raharja Kota Lhokseumawe

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat setiap tahun jumlah kecelakaan di Kota Lhokseumawe mengalami peningkatan, dapat dilihat jumlah kecelakaan yang terjadi antara tahun 2021 sampai 2022 terus mengalami peningkatan angka kecelakaan, hal ini tentunya setiap pengendara harus lebih memperhatikan keamanan di jalan.

Banyaknya angka kecelakaan yang terjadi di Kota Lhokseumawe menyebabkan masyarakat yang mengalami kecelakaan harus memperoleh jaminan keselamatan untuk keamanan dan kenyamanan masyarakat. Maka pemerintah Kota Lhokseumawe memberikan jaminan kesehatan melalui asuransi (dana santunan) kecelakaan melalui PT Jasa Raharja. Ketika mengalami kecelakaan, maka masyarakat harus melakukan klaim asuransi di PT Jasa Raharja sehingga masyarakat mendapatkan bantuan berupa dana untuk menjamin keselamatan korban yang meninggal dunia dalam kecelakaan juga mendapat klaim asuransi dari PT Jasa Raharja.

Undang-undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban 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 jalan raya. Regulasi dengan memperoleh santunan pelayanan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas jalan raya, berdasarkan Undang-undang no. 34 tahun 1964 tentang dana kecelakaan lalu lintas jalan, korban yang berhak atas santunan adalah setiap orang yang berada diluar angkutan lalu lintas jalan yang menjadi korban akibat kecelakaan dari penggunaan alat angkutan lalu lintas jalan, serta setiap orang atau mereka yang berada didalam suatu kendaraan bermotor dan ditabrak, dimana pengemudi kendaraan bermotor yang menjadi penyebab kecelakaan, termasuk dalam hal ini para penumpang kendaraan bermotor dan sepeda motor pribadi.

PT Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Lhokseumawe bertugas untuk memberikan jaminan pertanggung jawaban dan perlindungan terhadap masyarakat agar rasa aman dalam aktifitas berlalu lintas di jalan raya dapat terjamin. PT Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Lhokseumawe sangatlah penting kedudukan dan eksistensinya dalam upaya memberikan jaminan dan perlindungan terhadap korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya, baik yang meninggal dunia, luka berat ataupun ringan akan tetap mendapatkan santunan jasa raharja. Untuk tarif yang diberikan mengenai

santunan Jasa Raharja seperti dalam tabel berikut ini:

**Tabel 1.2 Nilai Santunan Bagi Koran Kecelakaan Lalu Lintas Darat/Laut/Udara**

Jenis santunan	Jenis alat angkutan	
	Darat, laut, (Rp)	Udara (Rp)
Meninggal	Rp. 50.000.000,-	Rp. 50.000.000,-
Cacat Tetap (Maksimum)	Rp. 50.000.000,-	Rp. 50.000.000,-
Biaya Perawatan	Rp. 20.000.000,-	Rp. 20.000.000,-
Biaya Penguburan	Rp. 4.000.000,-	Rp. 4.000.000,-
Biaya P3K (Maks)	Rp. 1.000.000,-	Rp. 1.000.000,-
Biaya Ambulance (Maks)	Rp. 500.000,-	Rp. 500.000,-

Sumber : PT. Jasa Raharja Kota Lhokseumawe

Sementara itu, apabila kecelakaan lalu lintas meninggal dunia, maka yang berhak mengambil dana santunan kecelakaan tersebut adalah seorang ahli waris yang mana memiliki klasifikasi sebagai berikut:

Tabel 1.3 aturan yang ditetapkan oleh pihak PT Jasa Raharja tentang pengajuan klaim dana santunan

Ahli waris	Kadaluasa
Santunan diberikan kepada ahli waris dengan prioritas skala sebagai berikut: 1. Janda/duda yang sah 2. Anak-anak yang sah 3. Orang tuanya yang sah 4. Apabila tidak ada ahli waris, maka diberikan kepada pengantuan biaya penguburan kepada yang menyelenggara	Hak santunan menjadi gugur/kadaluasa apabila jika: 1. Permintaan diajukan dalam waktu lebih 6 bulan setelah terjadi kecelakaan 2. Tidak melakukan penagihan dalam waktu 3 bulan setelah hal dimaksudkan oleh hasa raharja

Permasalahan yang terjadi sekarang ini masih ada masyarakat yang tidak mengetahui akan adanya santunan dari pemerintah jika terjadi kecelakaan walaupun sudah diberikan pengarahan. Selain itu juga dalam pengurusan jasa raharja dinyatakan sangat sulit oleh masyarakat, sehingga membuat masyarakat tidak mengurus santunan jasa raharja dikarenakan terlalu banyak

persyaratan yang harus dilengkapi dan ditambah lagi harus berurusan dengan pihak kepolisian.

Adapun fenomena yang penulis temukan bahwa kurangnya pelayanan yang diberikan oleh PT Jasa Raharja dalam memberikan informasi terkait prosedur pengklaiman asuransi kecelakaan dari PT Jasa Raharja. Berdasarkan data penulis dapatkan dari media dan juga informasi masyarakat, faktanya masyarakat masih banyak yang tidak mengetahui proses pengurusan dan pencairan dana santunan dari pihak PT Jasa Raharja apabila terjadi kecelakaan di jalan raya.

## METODE PELAKSANAAN

Metode Penggunaan metode dalam penelitian ini dengan cara kualitatif, dengan memperoleh hasil secara langsung dilapangan serta pengetahuan mengenai masalah yang ada di lingkungan sosial. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Jasa Raharja Kota Lhokseumawe. Responden penelitian ini ialah nasabah yang telah menerima santunan Januari 2022 sebanyak 10 orang.

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan: Data primer dan data sekunder. Melakukan analisis data dengan mengolah data, menjabarkan kedalam bagian-bagian, melakukan sintesa, menyusun ke dalam sistem, memilah data yang penting dan yang akan ditelaah lebih dalam, serta menghasilkan konklusi yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Data Primer data yang memperoleh data secara spontan, yaitu dengan mengumpulkan data melalui teknik observasi dan wawancara. Dalam hal ini observasi yang dilakukan ialah secara terang-terangan, dengan memberitahukan bahwasanya dilakukan penelitian terkait subjek. Data Sekunder merupakan sumber data yang mana data-datanya sudah tersedia. Data ini dikumpulkan dengan teknik dokumentasi.

## PEMBAHASAN

### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknik maupun administratif. Jadi di dalam pengurusan klaim asuransi juga memiliki persyaratan tertentu untuk mencairkan dana asuransi yang dilakukan oleh pihak korban yaitu keluarga korban. Pada umumnya masyarakat tidak mengetahui apa saja yang menjadi persyaratannya, maka perlu dilakukannya sosialisasi atau arahan dari pegawai jasa raharja agar masyarakat tidak ragu dan bingung dalam melengkapi dokumen yang harus ada. Di dalam pelayanan yang baik selain memberikan arahan pengurusan,

tetapi juga memberikan kemudahan dan tidak berbelit-belit dalam melakukan pengurusan klaim asuransi. Sehubungan dengan proses sosialisasi dan persyaratan pengurusan dana santunan di kantor jasa raharja sebagai berikut:

*"sosialisasi jelas dilakukan, dan informasi tentang teknis tugas dan fungsi dari jasa raharja itu bersifat nasional, Jadi proses pengurusan dana santunan sama saja di setiap daerahnya, hal itu dapat dilihat di website jasa Raharja Indonesia, kita melakukan sosialisasi melalui sistem biner atau spanduk."*

Sistem persyaratan yang ditetapkan oleh pihak jasa Raharja sebagaimana yang disampaikan karyawan jasa raharja:

*"Persyaratan cukup sederhana dimana korban atau kerabat korban wajib melakukan pelaporan terhadap kecelakaan yang dialami kepada pihak kepolisian, menyertakan surat-surat kendaraan yang digunakan bagi masyarakat penggunaan kendaraan pribadi serta indititas dari dan pelengkap lainnya, nantinya jika semua dilengkapi barulah melakukan pelaporan ke jasa Raharja dan kami akan memverifikasi laporan tersebut"*

Terkait persyaratan yang harus dilengkapi untuk mendapatkan dana santunan dari pihak jasa daharja Kota Lhokseumawe maka masyarakat kerabat dan keluarga korban wajib melengkapi persyaratan yang telah ditentukan sebagai berikut:

Untuk persyaratan korban luka-luka terdiri dari:

1. Laporan / surat keterangan dari kepolisian terkait kecelakaan
2. Surat-surat kendaraan ( STNK, SIM dan lain-lain)
3. Keterangan kesehatan korban, dimana blangko jasa daharja diisi oleh pihak rumah sakit, pokesmas, dan dokter yang merawat
4. Kwintansi biaya perawatan
5. Kwintansi asli pembelian selama pengobatan
6. Foto kopi indititas korban
7. Surat kuasa (apabila yang mengurus orang lain) dilengkapi dengan indititas dari seperima kuasa.

Untuk persyaratan korban meninggal dunia:

1. Laporan surat keterangan dari kepolisian
2. Kelengkapan surat surat-surat bermotor
3. Surat keterangan kesehatan korban ( blangko jasa Raharja) yang diisi oleh pihak rumah sakit, pokesmas dan dokter yang merawat

4. Surat keterangan kematian dari pihak rumah sakit/pokesmas/ dokter
5. Surat keterangan kematian dari kepala desa atau pemerintah setempat
6. Keterangan ahli waris (blangko jasa Raharja) diisi oleh geuchik atau kepala desa, KTP korban dan KTP ahli waris
7. Foto kopy kartu keluarga dan surat nikah korban

Yang berhak untuk mendapatkan pembayaran dana dalam hal kematian korban adalah janda/duda yang sah atau anak-anaknya yang sah dan dalam hal tidak ada janda/ duda dan anak-anaknya yang sah dapat diberikan kepada orang tua yang sah.

## 2. Prosedur

Prosedur adalah tatacara pelayanan yang dilakukan bagi penerima pelayanan. Menurut Maryani (2018) prosedur adalah suatu langkah atau tahapan yang berkaitan satu sama lain, dan digunakan oleh setiap perusahaan dalam menyelesaikan setiap tugas pekerjaannya. Seperti pelayanan yang diberikan oleh pihak jasa Raharja kepada masyarakat atau keluarga korban untuk mendapatkan haknya setelah terjadi musibah kecelakaan di jalan raya. Terkait dengan penetapan standar operasional prosedur dan pelaksanaannya adalah sebagai berikut:

*"Sudah pasti ada setiap organisasi publik dan swasta tentunya mempunyai standar operasional prosedurnya masing-masing, dan khususnya dalam pemberian dana santunan kecelakaan, salah satu prosedur yang kami tetapkan adalah tentang persyaratan kecelakaan karena ada aturan yang dilihat dalam melakukan apakah korban kecelakaan berhak mendapatkan dana santunan atau tidak. Misalnya apabila terjadi kecelakaan tunggal lalu meninggal maka jasa Raharja tidak akan memberikan dana santunan karna memang ada aturan yang telah ditetapkan."*

Terkait pelaksanaan prosedur tersebut, apakah selama ini pelayanan yang diterima masyarakat sudah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan oleh pemerintah terkait pelaksanaan dalam asuransi dana santunan di jasa raharja:

*"pelayanan yang diberikan juga sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, bahkan trobosan-trobosan terus dilakukan untuk memastikan pelayanan berjalan dengan baik, apalagi salah satu hal yang menjadi pertimbangan dalam memberikan layanan di jasa raharja, seperti pengurusan yang tidak berbelit-belit"*

Berdasarkan hasil wawancara diatas ditarik kesimpulan bahwa pihak jasa raharja selama ini melakukan tugas dan fungsinya sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah, untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, sistem pelayanan terus ditingkatkan untuk mempermudah masyarakat, pihak jasa raharja medatangi pihak keluargakorban untuk meminta persyaratan yang harus dilengkapi, apabila seluruh persyaratan sudah dilengkapi dan varifikasi, maka dana santunan akan dicairkan.

## 3. Faktor Penghambat Pelayanan

Dalam pelaksanaan pembayaran klaim santunan, terdapat beberapa hambatan yang dialami PT jasa Raharja Kota Lhokseumawe antara lain:

- a. Kurangnya pemahaman Masyarakat  
Masyarakat kurang memahami bagaimana ruang lingkup jaminan yang diberikan oleh Jasa Raharja. Lingkup jaminan sudah diatur dalam undang-undang, yaitu: Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 Tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan Pasal 10 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 Tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Masyarakat yang kurang memahami mengajukan klaim atas kecelakaan tunggal yang terjadi. Sesuai lingkupnya, Jasa Raharja tidak memberikan santunan kepada pemilik kendaraan pribadi atas kecelakaan tunggal.
- b. Kendala dalam surat menyurat  
Hambatan dalam surat menyurat adalah seperti surat keterangan ahli waris korban kecelakaan meninggal dunia. Korban memiliki dua istri, dalam pengurusan surat salah satu istri tidak setuju dan itu menghambat proses surat menyurat. Selain itu pengurusan laporan polisi. Seperti wawancara yang dilakukan pada salah satu klaimen Jasa Raharja sulitnya mengurus laporan polisi. Kendala yang dihadapi apabila kurangnya saksi pada saat kejadian. Sehingga pihak polisi juga kesulitan membuat verita acara.
- c. Kelengkapan Berkas  
Dokumen pengajuan klaim harus lengkap. Saat ini pengajuan klaim bisa dilakukan dengan cara offline dengan datang langsung ke kantor Jasa Raharja, dan juga secara online. Berkas yang kurang lengkap akan menghambat proses pelaksanaan pembayaran santunan.

Sebaiknya tanyakan secara langsung kepada pihak Jasa Raharja, agar ketika pemberian berkas tidak ada yang kurang dan tertinggal sehingga proses klaim berjalan lancar.

d. Waktu pengajuan klaim

Batas waktu pengajuan klaim maksimal 6 (enam) bulan setelah kecelakaan lalu lintas terjadi. Hambatannya bila korban mengajukan klaim mendekati batas maksimal waktu pengajuan klaim. Hal ini menyulitkan, ini akan berpengaruh terhadap kelengkapan dokumen suratmenyurat seperti laporan polisi dan dokumen pendukung lainnya.

### KESIMPULAN

Kualitas pelayanan yang diberikan Jasa Raharja sudah baik, serta pelaksanaan jaminan sosial bagi korban laka lintas dilaksanakan sesuai peraturan yang berlaku. Namun ada beberapa indikator yang menyebabkan kinerja Jasa Raharja kurang maksimal, yaitu:

1. Ketepatan waktu: Efektivitas pelayanan akan lebih baik apabila SDM yang dimiliki maksimal, dengan banyaknya kasus kecelakaan dan pengajuan klaim, target perusahaan akan terlaksana dengan cepat dan tepe
2. Pelayanan dalam pemberian informasi dan edukasi kepada msyarakat yang kurang, menyebabkan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap hak dan kewajibannya.
3. Pengurusan surat-menyurat yang sulit membuat beberapa masyarakat enggan mengajukan klaim.

### PUSTAKA

- Kun Wahyu Wardana, *Hukum Asuransi Proteksi Kecelakaan Transportasi*, Bandung, Bandar Maju, 2002
- Mc Maryani, *Sistem Perencanaan Dan Pengendalian Manajemen*, Jakarta: Selemba Empat, 2019
- Sinta Uli, *Pengangkutan: Suatu Tinjauan Hukum Multi Moda Transport, Angkutan Laut, Angkutan Darat, Dan Angkutan Udara*, Medan: USU Press, 2006
- Tim Redaksi Nuansa Aulia, *Ketentuan Umum Penjelasan Atas Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*, Bandung, 2012
- Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggunganan Wajib Kecelakaan Penumpang
- Undang-Undang No. 34 Tahun 1964 Tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan