

## MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM PEMBERIAN SANTUNAN KECELAKAAN LALU LINTAS DI KANTOR PT. JASA RAHARJA KOTA MAKASSAR

Andi Jaya Samudra<sup>1</sup>, Lukman Hakim<sup>2</sup>, Ruskin Azikin<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar

<sup>2</sup>Dosen, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar

<sup>3</sup>Dosen, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar

### ABSTRACT

*The objective of this research is to know the management of public complaints in the provision of traffic accidents compensation in PT. Jasa Raharja office of Makassar City. The type of this research is descriptive qualitative research with phenomenological type . The data are collected by interviews, observation and documentation. The result of this research reveals that the management of public complaints in the provision of traffic accidents compensation in PT. Jasa Raharja office of Makassar City is not optimal, because there is still demerit toward compensation provision, such as the clarity of public complaints management, certainty of time is not maximal yet, and there is still complaint of the public about the distribution which makes public waiting for long time and unsatisfied. That is a proof that the management needs improvement.*

**Keywords:**management, complaint, society

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pengaduan masyarakat dalam pemberian santunan kecelakaan lalu lintas di kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan tipe penelitian Tipe Fenomenologi. Data dikumpul melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pengaduan masyarakat dalam pemberian santunan kecelakaan lalu lintas di kantor PT.Jasa Raharja Kota Makassar. Kesederhanaan dikatakan dalam pelayanannya masih kurang optimal, masih ada kekurangan untuk pemberian santunan. Kejelasan manajemen pengaduan masyarakat, masih kurang jelas. Kepastian waktu belum optimal, masih ada pengaduan dari masyarakat dalam proses penyerahannya masyarakat tersebut merasakan menunggu waktu lama. Dan adanya ketidakpuasan masyarakat merupakan cerminan perlunya pembenahan.

**Kata Kunci :**manajemen, pengaduan, masyarakat

## PENDAHULUAN

Alat Kendaraan transportasi merupakan suatu kebutuhan, setiap orang mengawali kegiatannya dengan menggunakan transportasi. Hal ini menyebabkan setiap orang menggunakan alat transportasi untuk melakukan kegiatannya. Terlepas dari berbagai resikonya mereka tetap akan menjalaninya, baik itu resiko dari diri sendiri ataupun dari orang lain. Aktifitas transportasi yang ada di seluruh wilayah Indonesia relatif padat, khususnya di kota Makassar. Hal ini disebabkan oleh pertumbuhan penduduk yang sangat tinggi, mayoritas penduduk Makassar adalah pendatang, baik itu pekerja maupun pelajar. Dengan demikian terjadi sebuah peningkatan perekonomian dan kesejahteraan, sehingga tingkat mobilitas akan meningkat pula.

Pada tahun 2014 pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian yang menggantikan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Undang-Undang Nomor 40 Tahun

2014 tentang perasuransian mengatur mengenai asuransi konvensional sekaligus asuransi syariah. Pengertian asuransi konvensional dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Pemerintah memang melindungi masyarakat dari kerugian akibat kecelakaan lalu lintas melalui santunan PT. Jasa Raharja Masyarakat berhak untuk mendapatkan santunan apabila terjadi kecelakaan dalam perjalanan. Salah satu upaya untuk melindungi warga negara, khususnya dari risiko kecelakaan lalu lintas jalan adalah memberikan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas atau kepada ahli warisnya.

PT. Jasa Raharja merupakan suatu perusahaan asuransi dimana salah satu produk asuransi pada Asuransi Jasa Raharja yang ditawarkan masyarakat adalah produk asuransi kerugian Jasa Raharja, sejalan dengan diterbitkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian, yang antara lain mengharuskan bahwa perusahaan asuransi yang telah menyelenggarakan program

asuransi sosial dilarang menjalankan asuransi lain selain program asuransi sosial maka terhitung mulai tanggal 1 januari 1994 Jasa Raharja melepaskan non wajib dan surety bond dan kembali menjalankan program asuransi sosial yaitu mengelola pelaksanaan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964.

Dalam kenyataan, sering terjadi kekecewaan para korban kecelakaan terhadap perusahaan asuransi yang dianggap tidak profesional dalam menangani klaim. Perusahaan asuransi hanya dianggap mengumbar janji saja tetapi belum dapat mewujudkannya. Pengajuan klaim atau pengaduan oleh korban sering dipersulit oleh pihak asuransi, pihak asuransi meminta berbagai persyaratan yang harus di penuhi oleh para korban. Setelah persyaratan dipenuhi, pihak asuransi masih meminta persyaratan lain lagi. Hal ini dirasa sangat mempersulit para korban karna harus memenuhi persyaratan lain dari pihak asuransi. Walaupun semua persyaratan yang diajukan sudah dipenuhi, pemegang

polis tetap saja masih harus menunggu klaim yang dibayarkan. Masyarakat juga merasa bahwa besarnya jumlah santunan yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja tidak sesuai dengan kerugian yang dialami oleh korban kecelakaan lalu lintas jalan. Terutama masyarakat di kota Makassar sebagian besar tidak paham akan adanya dana santunan kecelakaan dari PT. Jasa Raharja. Masyarakat menganggap bahwa pengurusan santunan di PT. Jasa Raharja memerlukan waktu yang sangat lama, dan mereka menganggap percuma untuk mengurus dana santunan tersebut, Padahal dana santunan ini adalah hak seluruh masyarakat.

Dengan meningkatnya tuntutan masyarakat atas tata kelola pemerintahan yang baik dan benar (good governance), maka pemberian prioritas atas kegiatan pelayanan menjadi suatu keharusan. Salah satu sektor yang perlu mendapat prioritas adalah manajemen pengaduan masyarakat yang ada di sektor publik. Menurut Rampubolon (2001:139-141) pelayanan berarti, "Orang yang melakukan sesuatu

yang baik bagi orang lain... karena itu, seorang pelayan yang baik ialah “melayani, bukan dilayani”. Pada prinsipnya pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar mempermudah masyarakat yang akan menyampaikan pengaduannya, antara lain dengan menyediakan layanan hotline, faksimili dan situs web sebagai sarana mempermudah pengaduan masyarakat. Dalam penyelesaian pengaduan masyarakat, pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004) : Prioritas penyelesaian pengaduan, Penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan, Prosedur penyelesaian pengaduan, Rekomendasi penyelesaian pengaduan, Pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan. Pengertian Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya

menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan menurut Ratminto dan Winarsih (2013:5).

Pelayanan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia, hal ini dikemukakan Rusli dalam Sinambela (2006:3) yang berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan life cycle theory of leadership (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan selalu menurun. Istilah publik berasal dari bahasa inggris “public” yang berarti umum, orang banyak. Inu dan kawan-kawan dalam Sinambela (2006:5) mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir,

perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Pelayanan publik (public service) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan dalam Rohman, dkk (2010:3). Selanjutnya Donald dalam Hardiyansyah (2011: 10) berpendapat bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. dalam buku ajar manajemen pelayanan publik oleh Ahmad (2013:11), mendefinisikan pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang di perlukan oleh manusia.

Joko Widodo (2001:23) “Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang

mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, mengatakan bahwa “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segenap aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalani kehidupan berbangsa dan bernegara.”

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Asas pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 sebagai berikut : Transparansi, Bersifat terbuka, mudah diakses dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Akuntabilitas, Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Kondisional Sesuai dengan kondisi dan

kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas, Partisipatif Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, Kesamaan Hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi, Keseimbangan hak dan kewajiban, Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Saefullah (2007:11) memberi definisi bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan-kegiatan yang dilakukan para pejabat dalam berbagai lembaga untuk memberikan pelayanan kepada publik, baik yang sifatnya langsung maupun yang sifatnya tidak langsung.

Menurut Ibrahim (2008: 27) terdapat enam prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya : Persamaan keuntungan dan logika usaha, pelanggan merasakan kualitas pelayanan sehingga memberikan keuntungan., pengambilan keputusan harus didesentralisasikan sedapat

mungkin antara organisasi dan pelanggan. Fokus perorganisasian, organisasi harus terstruktur dan berfungsi, sehingga tujuan utama untuk menggerakkan sumber-sumber dapat mendukung garis depan operasional. Kontrol/Pengawasan, pemimpin dan pengawasan.

Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2004:90) mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan dapat dilihat dari empat dimensi. Dalam buku Abdul kadir (2006:12) menyampaikan pengertian Asuransi Menurut Para Pakar, adalah institusi atau organisasi ekonomi yang bertujuan mengurangi resiko dengan menggabungkan diri dalam satu manajemen dan kelompok objek di dalam lingkup yang lebih rinci. Dana kecelakaan lalu lintas diatur dalam Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas.

## METODE PENELITIAN

Penelitian telah dilaksanakan selama tiga bulan setelah ada izin penelitian dari LP3M, yakni dari tanggal 14 Oktober sampai dengan 14 Desember 2017, lokasi penelitian ini ditentukan atas dasar pertimbangan karena melihat kondisi manajemen pengaduan masyarakat yang tidak sesuai dengan prinsip prinsip manajemen pelayanan publik. Mengacu pada judul skripsi ini, maka lokasi penelitian ini adalah di Kantor Jasa Raharja Kota Makassar, Alasan memilih Kantor Jasa Raharja di Kota Makassar karena terdapat sedikit masalah yang terjadi di santunan kecelakaan lalu lintas dan proses pengaduan yang berbelit belit yang dirasakan oleh sebagian masyarakat.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yaitu dengan menganalisis data serta informasi yang diperoleh dari informan sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti. Tipe penelitian yang digunakan adalah Tipe Fenomenologi yaitu mencoba menjelaskan atau mengungkap makna konsep atau fenomena pengalaman yang didasari oleh kesadaran yang terjadi pada beberapa

individu. Sumber data meliputi Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari orang-orang atau informan, Data sekunder yaitu data yang dikutip dari sumber-sumber tertentu yang digunakan sebagai pendukung data primer. Informan Penelitian Sesuai dengan tipe dalam penelitian ini adalah fenomenologi maka Pemilihan informan yang akan diwawancarai dipilih berdasarkan pada tujuan penelitian dan pertimbangan tertentu, alasan dipilihnya beberapa informan dari Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar, sesuai dengan tugas tugas pokoknya beserta tokoh masyarakat penerima santunan jasa raharja didasari dengan pertimbangan yang akan didapatkan informasi yang akurat dan detail yang mudah di mengerti. Teknik Pengumpulan Data, Wawancara, Observasi, Dokumentasi. Teknik Analisis Data Proses analisis data dilakukan melalui tiga alur, yakni Reduksi Data, Sajian Data, Penarikan Kesimpulan. Keabsahan Data meliputi Triangulasi Sumber, Triangulasi Teknik, dan Triangulasi Waktu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kesederhanaan merupakan suatu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Untuk mengetahui manajemen pengaduan masyarakat dalam pemberian santunan kecelakaan lalu lintas di kantor PT. Jasa Raharja kota Makassar bagaimana proses pelayanan yang bisa memberi kenyamanan kepada masyarakat.

Kecelakaan lalu lintas di kantor jasa raharja kota Makassar, prosedur penanganan pengaduan meliputi meliputi : 1) pencatatan dan pendokumentasian, 2) pilah dan pilih dengan prinsip mulai dari yang paling mendesak, 3) mengumpulkan data dan informasi terkait, 4) pembuatan tanggapan dan penanganan (respon) atas pengaduan tersebut, 5) sampaikan respon pada pihak pengadu untuk memperoleh umpan balik, 6) Meminta dan mencatat umpan balik dari pihak pengadu dan respon yang mereka terima, 7) pembuatan laporan penanganan, 8) penyampaian laporan penanganan pengaduan. Dari proses pengaduan tersebut pihak Jasa

Raharja saat ini telah memiliki program manajemen yang baik, pelayanan jemput bola yang sudah lama dilakukan, Jasa Raharja telah menargetkan pembayaran santunan bagi korban meninggal dunia di TKP maksimal 7 (Tujuh) hari sejak tanggal kecelakaan, Petugas PT. Jasa Raharja (Persero) setiap hari atau dua hari sekali selalu mendatangi Sat Lantas Polres Makassar untuk mendata, apakah pada hari tersebut ada kecelakaan atau tidak, Apabila ada kecelakaan yang meninggal di TKP, maka petugas PT. Jasa Raharja akan langsung datang ke rumah korban untuk menyampaikan bela sungkawa yang selanjutnya membantu proses kelengkapan administrasi klaim untuk bisa mengejar target penyelesaian pembayaran klaim kurang dari 7 (Tujuh) hari, Untuk terwujudnya target sasaran 7 (Tujuh) hari tersebut, hal ini tidak terlepas dari bantuan dari Polri dan ahli waris.

PT Jasa Raharja setiap hari atau dua hari sekali selalu mendatangi Sat Lantas Polres Makassar untuk mendata, apabila ada kecelakaan yang meninggal, PT Jasa

Raharja akan langsung datang ke rumah korban untuk menyampaikan bela sungkawa yang selanjutnya membantu proses kelengkapan administrasi klaim, ini merupakan suatu program jemput bola langsung dari PT. Jasa Raharja agar pelayanan publick terhadap yang mendapat santunan asuransi kecelakaan bisa tahu akan adanya dana asuransi dari Jasa Raharja tersebut.

Manajemen yang baik, tentu saja mengikuti prosedur yang sudah di tentukan oleh pihak jasa raharja, untuk prosedur pengajuan santunan, masyarakat dapat menghubungi Kantor Jasa Raharja Kota Makassar guna memperoleh informasi awal santunan masyarakat kemudian melaporkan kejadian kecelakaan tersebut untuk mendapatkan laporan, diantaranya laporan kepolisian tentang kecelakaan lalu lintas dari Unit Lakalantas Polres setempat atau instansi berwenang lainnya. Selanjutnya masyarakat bisa mengajukan santunan ke kantor Jasa Raharja untuk mengisi formulir dengan melengkapi persyaratan, Dokumen Dasar : Formulir pengajuan santunan, Formulir

keterangan singkat kecelakaan, Formulir kesehatan korban, Keterangan ahli waris jika korban meninggal dunia, Dokumen Pendukung. Untuk korban luka-luka yang mendapatkan perawatan harus memiliki : 1. Laporan Polisi berikut sketsa TKP atau laporan kecelakaan pihak berwenang lainnya, 2. Kuitansi biaya perawatan, kuitansi obat-obatan yang asli dan sah yang dikeluarkan oleh Rumah Sakit, 3. Fotokopi KTP korban., 4. Surat kuasa dari korban kepada penerima santunan (bila dikuasakan) dilengkapi dengan fotokopi KTP korban penerima santunan, 5. Fotokopi surat rujukan bila korban pindah ke Rumah Sakit lain untuk Korban luka-luka hingga mengalami cacat. Laporan Polisi berikut sketsa TKP atau laporan kecelakaan pihak berwenang lainnya, Keterangan cacat tetap dari dokter yang merawat korban, Fotokopi KTP korban, Foto diri yang menunjukkan kondisi cacat tetap. Untuk Korban luka-luka kemudian meninggal dunia : 1. Laporan Polisi berikut sketsa TKP atau laporan kecelakaan pihak berwenang lainnya, 2. Surat

kematian dari Rumah Sakit/ Surat Kematian dari kelurahan, jika korban tidak dibawa ke Rumah Sakit, 3. Fotokopi KTP korban dan ahli waris, Fotokopi Kartu Keluarga (KK), 4. Fotokopi surat nikah bagi korban yang telah menikah., 5. Fotokopi akta kelahiran atau akta kenal lahir, bagi korban yang belum menikah, 6. Kuitansi asli dan sah biaya perawatan dan kuitansi obat-obatan, 7. Fotokopi surat rujukan bila korban pindah rawat ke Rumah Sakit lain. Untuk Korban meninggal dunia di TKP yaitu 1. Laporan polisi berikut sketsa TKP atau laporan kecelakaan pihak berwenang lainnya, 2. Surat kematian dari rumah sakit atau surat kematian dari kelurahan jika korban tidak dibawa ke rumah sakit, 3. Fotokopi korban dan ahli waris, 4. Fotokopi KK, 5. Fotokopi surat nikah bagi korban yang telah menikah, 6. Fotokopi akta kelahiran atau akte kenal lahir bagi korban yang belum menikah. Semua prosedur tersebut pastikan dokumen dan bukti-bukti untuk klaim sah dan lengkap, dokumen akan di teliti oleh pihak Jasa Raharja Kota Makassar

dan proses pengajuan santunan akan dimulai.

Kesederhanaan suatu pelayanan publik erat kaitannya dengan manajemen yang baik pula, suatu prosedur tentu tidak akan berbelit belit jika kita mengikuti prosedur yang sudah di tentukan oleh pihak jasa raharja, hasil wawancara yang dikemukakan oleh Kabag Administrasi Jasa Raharja Kota Makassar diatas prosedur proses pengajuan dalam pemberian santunan kecelakaan jasa raharja sudah jelas.

Prosedur dalam pengurusan santunan pada kecelakaan berlalu lintas, saya katakan masih perlu diperbaiki. Saya pernah mengalami peristiwa kecelakaan yang luka parah yaitu patah tangan kiri dengan dapat diperinci dengan total pengobatannya sekitar Rp 23.000.000. dan anak saya yang menderita patah kaki kiri dengan total perincian biaya pengobatan tersebut sebesar Rp 4.400.000,-. Menurut saya pelayanan dalam pengurusan di Kantor PT. Jasa Raharja lumayan baik, dalam pemberian santunan sangatlah tidak sesuai harapan, yang dialami oleh

saya dan dialami oleh anak saya. Untuk itu suatu pemberian pada PT. jasa raharja hanya Rp 10.000.000 saja, saya sebagai korban bersama anak saya hanya mendapatkan Rp 10.000.000 pada 2 korban kecelakaan ini

Dalam pengurusan dana santunan kecelakaan lalu lintas, tokoh masyarakat penerima asuransi kecelakaan mengatakan masih perlu diperbaiki, Untuk pelayanan dari PT. Jasa Raharja Kota Makassar prosedur dalam pengurusannya dirasakan sudah baik. Namun untuk pemberian santunan dirasa sangat tidak sesuai dengan apa yang telah dialami oleh penerima asuransi dan suaminya, oleh sebab itu pihak Jasa Raharja harusnya menjelaskan maksud berapa sekian dana untuk korban kecelakaan lalu lintas, agar penerima dana asuransi kecelakaan bisa tahu.

Saya mengalami kecelakaan dengan luka yang dialami patah tangan kanan dan kaki kiri dengan rincian biaya pengobatannya sebesar Rp 9.500.000, saya mendapatkan berupa santunan pada PT. Jasa raharja tersebut senilai 20.000.000 menurut saya sudah

memuaskan terhadap pelayanannya tersebut, karena saya masih berusia 16 (Enam Belas) tahun penerimaan dana santunan diwakili oleh orang tua saya dengan melampirkan akta kelahiran dan kartu keluarga, menurut saya prosedur pelayanan dalam pengurusan pemberian santunan kecelakaan berlalu lintas sudah baik

Menurut pendapat penerima santunan Jasa Raharja, prosedur pelayanan dalam pengurusan pemberian santunan kecelakaan berlalu lintas sudah baik, sudah jelas dan tidak berbelit belit dan sudah memuaskan.

Penganduan masyarakat penting buat kami pada umumnya muncul dalam pemberian santunan kecelakaan lalu lintas di PT Jasa Raharja cabang Makassar dalam prosedur pelayanannya tidaklah berbelit belit, hanya saja berkaitan dengan sistem administrasi personil masih kurang, oleh karena sangat terbatasnya personil yang menjalankan tugas operasional dilapangan khususnya yang bergerak dibidang sosialisasi Jasa Raharja,

sehingga banyak ketidaktahuan pihak korban/ahli waris.

Pengaduan masyarakat disini bisa dilihat bahwa adanya kekurangan SDM yang berakibat sistem administrasi personil masih kurang, oleh karena sangat terbatasnya personil yang menjalankan tugas operasional dilapangan khususnya yang bergerak dibidang sosialisasi Jasa Raharja.

Kesederhanaan merupakan prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, disini bisa dikatakan dalam pelayanannya dikatakan sudah berjalan baik, tapi masih ada kekurangan untuk pemberian santunan dirasa sangat tidak sesuai dengan apa yang telah dialami oleh penerima asuransi dan suaminya, oleh sebab itu pihak Jasa Raharja harusnya menjelaskan maksud berapa sekian dana untuk korban kecelakaan lalu lintas. Oleh sebab itu pihak PT. Jasa Raharja Perlu mengadakan sosialisasi. adanya pengaduan masyarakat disini bisa dilihat bahwa adanya kekurangan SDM yang berakibat sistem administrasi personil masih kurang,

oleh karena sangat terbatasnya personil yang menjalankan tugas operasional dilapangan yang bisa menjadi penghambat.

Kejelasan dalam hal manajemen pengaduan pengaduan masyarakat dalam pemberian santunan kecelakaan lalu lintas di kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

Untuk mengetahui syarat dan santunan sebagai pelayanan yang baik maka besarnya santunan para korban yang mengalami suatu peristiwa kecelakaan lalu lintas, pada tahun 2017 yang lalu mengalami kenaikan pesat, bagi korban yang meninggal dunia (ahli waris), ketentuan lama tersebut senilai Rp. 25.000.000, dengan ketentuan barunya sebesar) Rp. 50,000.000, untuk santunan cacat yang tetap,

ketentuan lamanya senilai Rp. 25.000.000, dan ketentuan terbarunya senilai Rp. 50.000.000, selanjutnya pada santunan pada biaya perawatan yang mengalami luka, terlamanya senilai Rp. 10.000.000, dan terbarunya senilai 20.000.000, dan adanya ketentuan barunya atas pergantian biaya P3K senilai Rp. 1.000.000 dan biaya pergantian ambulans senilai Rp. 500.000, dan terakhir biaya pekuburan yang tidak ada ahli warisnya tersebut, ketentuan lamanya senilai Rp. 2.000.000, sedangkan ketentuan terbarunya senilai Rp. 4.000.000 adalah semua rincian biaya tersebut terhadap pihak korban.

Syarat dan santunan sebagai pelayanan yang baik maka besarnya santunan untuk korban kecelakaan lalu lintas, mengalami kenaikan. Sebelum mengalami perubahan besaran santunan bisa di lihat rincian dari wawancara tersebut diatas merupakan rincian besar biaya untuk korban kecelakaan lalu lintas di Kota Makassar.

Adapun Ahli waris yang berhak menerima santunan berdasarkan ketentuan Undang-

Undang Nomor 33 & 34 Tahun 1964 meliputi 1.) Janda atau Dudanya yang sah. 2.) Apabila tidak ada dudan maupun janda secara sah, yang mendapatkannya adalah anak-anaknya yang sah. 3.) Apabila tidak ada duda ataupun jandanya secara sah maupun anak tersebut secara sah, oleh sebab itu si orang tuanya tersebut yang berhak mendapatkannya secara sah, 4.) Apabila yang dari ketiga yang bersanagkutan tidak ada, pihak dari PT. jasa raharja dapat memberikan dana penguburan saja untuk menguburkannya.

Ahli waris yang berhak menerima santunan berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 33 & 34 Tahun 1964 yaitu Janda atau Dudanya yang sah, bila tidak ada janda atau dudanya yang sah, maka anak-anaknya yang sah, bila tidak ada janda atau dudanya yang sah dan anak-anaknya yang sah, maka orang tuanya yang sah, bila ketiganya tersebut tidak ada, maka PT. Jasa Raharja hanya memberikan biaya penguburan bagi yang menguburkannya yang merupakan suatu kejelasan dari prosedur dalam

untuk mendapatkan dana asuransi dari Jasa Raharja tersebut.

Dana kecelakaan lalu lintas diatur dalam Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Pada dasarnya Undang-Undang tersebut bertujuan untuk memberikan suatu perlindungan kepada masyarakat luas terhadap kerugian-kerugian yang timbul karena adanya kecelakaan lalu lintas jalan.

Permasalahan dana kecelakaan lalu lintas sudah jelas telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas.

Ada beberapa korban kecelakaan yang tidak mendapatkan santunan atau ditolak oleh PT. Jasa Raharja Kantor Pelayanan Kota Makassar menggambarkan bahwa kurangnya sosialisasi dari PT. Jasa

Raharja Kantor Pelayanan Kota Makassar mengenai dana santunan kepada masyarakat. Hal ini sangat berbanding terbalik disaat masyarakat menjalankan kewajibannya untuk membayarkan iuran wajib, namun PT. Jasa Raharja kurang mensosialisasikan kepada masyarakat, khususnya masyarakat untuk mengetahui tentang dana santunan kecelakaan PT. Jasa Raharja tersebut.

Mengenai hal kurangnya sosialisasi, saya akui masih kurang, prosedur dalam pengurusan dana santunan ini untuk kedepannya kami selaku Jasa Raharja Kantor Pelayanan Kota Makassar sudah melakukan upaya semaksimal mungkin untuk mensosialisasikan kepada seluruh masyarakat khususnya masyarakat yang ada di Makassar. Upaya tersebut seperti sosialisasi ke sekolah-sekolah, mengadakan seminar dan melakukan siaran di radio-radio di Kota Makassar, bahkan PT. Jasa Raharja juga melakukan jemput bola. Maksud dari jemput bola tersebut adalah pihak PT. Jasa Raharja mendatangi kantor Lalu Lintas Polres setempat

untuk mendata apakah ada kecelakaan lalu lintas dalam kurun waktu 2 (dua) hari sekali.

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan kepastian waktu dalam prosedur untuk mendapatkan dana asuransi kecelakaan Jasa Raharja memiliki batas waktu pengajuan klaim dianggap kadaluarsa berdasarkan Pasal 18 Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, apabila korban atau ahli waris telah mengajukan lebih dari 6 (enam) bulan sejak tanggal kecelakaan, hak santunan akan menjadi gugur, apabila korban atau ahli waris tidak melakukan penagihan dalam waktu 3 (tiga) bulan, ini merupakan suatu kejelasan prosedur dalam pemberian santunan dana asuransi kecelakaan di Kantor PT. Jasa Raharja pelayanan Kota Makassar. kepastian waktu dalam pemberian santunan dana asuransi kecelakaan, pengurusan Jasa Raharja Kota Makassar tidak memakan waktu lama, sesuai dengan

prosedur dan standarisasi yang berlaku.

Program Jasa Raharja untuk mendatangi kantor Lalu Lintas Polres setempat untuk mendata apakah ada kecelakaan lalu lintas dalam kurun waktu 2 (dua) hari sekali merupakan jemput bola langsung, dalam pengurusan dana santunan kecelakaan berlalu lintas tidak memakan waktu lama, sesuai prosedur dari Jasa Raharja kota Makassar. adanya pengaduan dan keluhan dari masyarakat, diantaranya menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang tidak transparan, kurang informatif dalam arti kurangnya penyuluhan tentang PT. Jasa Raharja, dalam pengurusannya tidak memakan waktu banyak. kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, disini bisa dikatakan sudah cukup baik. Agar kiranya pelayanan tersebut harus lebih optimal dan jelas agar pengaduan masyarakat bisa dilayani dengan baik oleh pihak PT. Jasa Raharja tersebut.

Tingkat kepuasan masyarakat bisa diukur dari suatu gejala atau sebuah peristiwa yang telah terjadi, berdasarkan teori dan kerangka pemikiran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dalam pemberian santunan kecelakaan lalu lintas di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar belum optimal. Adanya pengaduan masyarakat terhadap kinerja PT Jasa Raharja Kota Makassar yang belum dioptimal, masih berbelit belit perlunya kinerja yang bagus agar pemberian santunan bisa berjalan optimal. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemberian santunan pada korban kecelakaan lalu lintas belum optimal, karena adanya pengaduan masyarakat terhadap PT Jasa Raharja Kota Makassar tersebut.

Dalam hal ini tingkat kepuasan masyarakat, belum puas, karena adanya pengaduan masyarakat, itu berarti tidak optimalnya dalam prosedur dalam pemberian santunan masyarakat pada PT Jasa Raharja perlu di tingkatkan agar suatu waktu kedepannya, tidak ada pengaduan masyarakat tersebut.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa manajemen pengaduan masyarakat dalam pemberian santunan kecelakaan lalu lintas di kantor jasa raharja kota Makassar adalah 1.

Kesederhanaan dalam hal ini dikatakan dalam pelayanannya masih kurang optimal, masih ada kekurangan untuk pemberian santunan, oleh sebab. adanya pengaduan masyarakat disini bisa dilihat bahwa adanya kekurangan SDM yang berakibat sistem administrasi personil masih kurang, oleh karena sangat terbatasnya personil yang menjalankan tugas operasional dilapangan yang bisa menjadi penghambat.

Kejelasan dalam hal manajemen pengaduan masyarakat dalam pemberian santunan pada korban kecelakaan lalu lintas pada kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar, masih kurang jelas, masih ada kekurangan yang bisa menghambatnya dan menggambarkan bahwa kurangnya sosialisasi dari PT. Jasa Raharja

Kantor Pelayanan Kota Makassar mengenai dana santunan kepada masyarakat. PT. jasa raharja kurang mensosialisasikan kepada masyarakat, perlunya sosialisasi tersebut agar masyarakat bisa tahu adanya dana asuransi tersebut.

Kepastian waktu, disini bisa dikatakan belum optimal, masih ada pengaduan dari masyarakat dalam proses penyerahannya masyarakat tersebut merasakan menunggu waktu lama, oleh sebab itu bahwa prosedur persyaratan yang dibuat oleh PT Jasa Raharja Kota Makassar tersebut selama dalam pemberian tersebut harus mempercepat lagi dalam pelayanan pemberian asuransi tersebut setelah masyarakat menyerahkan berkas yang disyaratkan dalam proses penyerahan dana asuransi tersebut.

Adanya ketidakpuasan masyarakat merupakan cerminan perlunya pembenahan agar pelaksanaan pemberian santunan dana kecelakaan lalu lintas bisa berjalan dengan optimal

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir, 2006. *Hukum Perusahaan Indonesia*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Ahmad, 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Andi offset.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Ibrahim, 2008, *Asas Asas Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Andi offset
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Keputusan MENPAN Nomor 63/2003 Tentang Standar Pelayanan
- Keputusan MENPAN Nomer 63 Tahun 2004, Tentang Asas Pelayanan Publik
- Rampubolon, 2001. *Standarisasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka gambar
- Rohman, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Program Sekolah Demokrasi.
- Saefullah, 2007, *Administrasi Umum*, Yogyakarta : Gava Media
- Sedarmayanti. 2004. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju

Sinambela, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Widodo, Joko, 2001, *Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Undang - Undang Nomor 33 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggunganaan Wajib Kecelakaan Penumpang

Undang - Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian

Undang - Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian

Undang - Undang Nomor 34 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggunganaan Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

Undang - Undang No 34 Tahun 1964 PP No 18 1965 Tentang Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

Undang - Undang No 33 Tahun 1964 PP No 17 1965 Tentang Korban Kecelakaan Lalu Lintas yang Berhak Menerima Jasa Raharja