

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi dan perkembangan teknologi saat ini sudah mengalami peningkatan yang begitu signifikan, khususnya dibidang transportasi. Moda transportasi menjadi suatu yang dibutuhkan pada setiap individu dalam melakukan aktivitas yang dapat memberikan efisiensi dan efektivitas waktu. Namun, penggunaan moda transportasi dalam melakukan aktivitas tidak selamanya berjalan sesuai yang diinginkan, hal ini juga dibuktikan dengan pertumbuhan kepemilikan kendaraan bermotor di Indonesia yang semakin padat. Peningkatan kepemilikan kendaraan bermotor juga disebabkan oleh pertumbuhan penduduk di Wilayah Kota Cirebon yang semakin tinggi. Dengan peningkatan kepemilikan kendaraan bermotor dan meningkatnya jumlah penduduk yang semakin tinggi, hal ini dapat menimbulkan suatu yang tidak diinginkan oleh para pengguna transportasi khususnya kendaraan bermotor.

Berdasarkan fenomena yang terjadi saat ini, dapat dibuktikan dengan data jumlah kendaraan bermotor di Wilayah Cirebon. Data yang saya peroleh adalah data yang sudah disajikan pada website *jabar.bps.go.id* sebagai berikut:

Tabel. 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Wilayah Cirebon

No	Jenis Kendaraan (Wilayah Cirebon)	Tahun		Jumlah
		Per 1 Maret 2023	Per 21 Feb 2024	
1	Mobil (Mini Bus)	53.290	56.054	109.344
2	Sepeda Motor	649.864	658.894	1.308.758
3	Bus	1.255	1.263	2.518
Jumlah				1.420.620

Sumber data: *jabar.bps.go.id*

Dengan menganalisis data tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepemilikan kendaraan bermotor mengalami peningkatan. Dalam hal ini, jumlah kendaraan bermotor jenis mobil (mini bus) tahun 2023 sampai dengan 2024 mengalami peningkatan sebesar 5,1 persen., kemudian jumlah kendaraan bermotor jenis sepeda motor tahun 2023 sampai dengan 2024 mengalami peningkatan sebesar 1,3 persen dan jumlah kendaraan bermotor jenis bus mengalami peningkatan sebesar 0,6 persen. Peningkatan jumlah kepemilikan kendaraan bermotor dapat menimbulkan kepadatan dalam menggunakan moda transportasi, sehingga hal ini memiliki berbagai resiko, baik itu resiko dari diri sendiri ataupun dari orang lain.

Adapun permasalahan maupun yang dapat ditimbulkan dari peningkatan jumlah kendaraan bermotor, salah satunya adalah terjadinya kecelakaan lalu lintas. Kecelakaan lalu lintas merupakan suatu kejadian yang tidak terduga dan disebabkan oleh kelalaian pengemudi kendaraan bermotor. Hal yang dapat menimbulkan

kecelakaan lalu lintas juga dapat disebabkan karena pengguna kendaraan bermotor yang masih belum memahami pentingnya keselamatan dalam berkendara. Kecelakaan lalu lintas ini dapat terjadi di jalan raya maupun tempat terbuka yang menjadi sarana transportasi yang mengakibatkan kerugian pada pengendara, baik itu yang mengalami luka-luka ataupun meninggal dunia.

Dalam hal ini kecelakaan lalu lintas terdapat pada Pasal 1 butir 24 Undang-Undang 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan bahwa Kecelakaan lalu lintas adalah suatu peristiwa di jalan yang tidak diduga dan tidak disengaja melibatkan kendaraan dengan atau tanpa penggunaan jalan lain yang mengakibatkan korban manusia dan/atau kerugian harta benda.

Adapun penggolongan kecelakaan lalu lintas menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 Pasal 229 ayat 1 dibagi menjadi tiga jenis, sebagai berikut:

“Kecelakaan lalu lintas digolongkan atas Kecelakaan Lalu Lintas Ringan, yaitu Kecelakaan yang mengakibatkan kerusakan kendaraan dan/atau barang, sedangkan Kecelakaan Lalu Lintas Sedang yaitu Kecelakaan yang mengakibatkan luka ringan dan kerusakan kendaraan dan/atau barang, dan Kecelakaan Lalu Lintas Berat yaitu Kecelakaan Lalu Lintas yang mengakibatkan korban meninggal dunia atau luka berat”.

Dengan demikian, setiap pengendara kendaraan bermotor pada dasarnya harus mendapatkan perlindungan diri yang diakibatkan dari kecelakaan lalu lintas, baik itu yang menyebabkan terjadinya kecelakaan maupun yang disebabkan oleh pengendara kendaraan lain. Sebagai bentuk upaya melindungi warga negara yang mengalami resiko kecelakaan lalu lintas, peran instansi pemerintah yang bertanggungjawab dan memiliki tugas dalam penanganan pertama korban atas kecelakaan lalu lintas yaitu PT Jasa Raharja.

Dalam hal ini, PT Jasa Raharja merupakan Perusahaan BUMN dengan bidang usaha Asuransi Sosial yang memberikan perlindungan dasar kepada masyarakat melalui 2 (dua) program pertanggung, sebagai berikut:

1. Asuransi Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Umum berdasarkan UU. No 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggung Wajib Kecelakaan Penumpang.
2. Asuransi Tanggung Jawab Menurut Hukum Terhadap Pihak Ketiga berdasarkan UU No. 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Berdasarkan prinsip tersebut, dalam perkembangan pada pemerintahan melalui Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT Jasa Raharja adalah salah satu Perusahaan yang melakukan tugas dan tanggungjawab dengan memberikan jaminan kepada korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas. Sebagai Perusahaan yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam penanganan korban kecelakaan lalu lintas, PT Jasa Raharja bekerja sama dengan berbagai pihak sebagai bentuk upaya meningkatkan pelayanan bagi masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas. Dalam melaksanakan upaya peningkatan pelayanan dalam menangani korban kecelakaan lalu lintas, PT Jasa Raharja bekerja sama dengan instansi rumah sakit. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan jaminan kepada korban kecelakaan lalu lintas secara maksimal, serta membantu proses penanganan, pengobatan dan pendataan korban di rumah sakit hingga batas waktu perawatan maksimal yang telah ditentukan.

Seiring dalam penanganan dan pelayanan yang dilaksanakan, seringkali mendapatkan hambatan yang dapat mempengaruhi proses penanganan dan pelayanan pada korban kecelakaan lalu lintas. Salah satu hambatan yang terjadi yaitu ketidaksesuaian biaya pengobatan dan jaminan yang akan dibayarkan pada korban luka-luka di rumah sakit. Hal ini tentu akan mengalami keterlambatan dalam proses pembayaran jaminan korban. Pada proses pembayaran jaminan pada korban kecelakaan lalu lintas, Pada kondisi tersebut PT Jasa Raharja berupaya untuk melakukan inovasi yang dapat memberikan pelayanan yang optimal dan penanganan pembayaran jaminan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Selain itu, dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawab Jasa Raharja sebagai Perusahaan yang memberikan perlindungan dan jaminan kepada korban kecelakaan lalu lintas, Jasa Raharja dihadapkan pada sejumlah tantangan yang cukup kompleks. Masalah yang sering muncul adalah keterlambatan dalam proses pembayaran klaim santunan. Keterlambatan ini umumnya disebabkan oleh prosedur manual yang cukup panjang, kesulitan dalam mengumpulkan dokumen pendukung, serta kurangnya koordinasi yang efektif antara pihak-pihak yang terlibat, seperti rumah sakit maupun pihak internal Jasa Raharja. Akibatnya selain memperlambat proses pembayaran, kondisi tersebut juga dapat menurunkan Tingkat kepuasan masyarakat dan berpotensi menimbulkan perspektif negatif terhadap kinerja Perusahaan.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, PT Jasa Rahajra dalam mengoptimalkan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah dengan mengimplementasikan Sistem JR-Care yang

dapat digunakan di seluruh instansi Kesehatan Rumah Sakit yang sudah memiliki perjanjian kerjasama. Aplikasi system JR-Care ini dirancang untuk mempermudah proses pengajuan klaim santunan, pengadaan sarana medis, serta penggunaan obat dan alat Kesehatan yang dibutuhkan oleh korban kecelakaan lalu lintas. Dengan aplikasi ini, diharapkan dapat memberikan optimalisasi dalam memberikan manfaat biaya perawatan bagi masyarakat korban kecelakaan lalu lintas dapat lebih efektif, transparan, dan tepat guna, sehingga turut menurunkan Tingkat fatalitas korban kecelakaan. Selain itu, dengan memanfaatkan teknologi digital, JR Care memungkinkan proses pendataan, verifikasi, dan pencairan klaim dilakukan secara lebih cepat dan terintegrasi. Data korban dan peristiwa kecelakaan dapat langsung diterima melalui kerjasama dengan pihak kepolisian dan rumah sakit, sehingga mempercepat proses verifikasi dan memperkecil potensi kesalahan administrasi.

Penerapan JR Care juga merupakan langkah strategis dalam mendukung implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Melalui digitalisasi layanan, Jasa Raharja diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Lebih jauh, sistem JR Care bukan hanya bertujuan untuk memperbaiki proses internal, tetapi juga sebagai bentuk komitmen Jasa Raharja untuk berinovasi demi kepentingan masyarakat luas.

Selain aspek operasional dan teknologi, hadirnya sistem JR Care juga membawa dampak positif dari sisi humanis. Korban kecelakaan dan keluarganya, yang secara emosional berada dalam kondisi sulit, dapat merasakan manfaat

pelayanan santunan yang cepat dan proaktif. Dengan demikian, kehadiran JR Care diharapkan dapat semakin memperkuat citra Jasa Raharja sebagai institusi yang peduli, responsif, dan professional.

Dari uraian di atas, penulis tertarik untuk mengkaji masalah optimalisasi dalam pembayaran santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas di PT Jasa Raharja Cabang Cirebon. Hal ini dapat dituangkan dalam bentuk tulisan tesis yang berjudul : **“Implementasi Kebijakan Sistem JR-Care dalam Upaya Meningkatkan Optimalisasi Ketepatan Pembayaran Klaim Pada PT Jasa Raharja Cabang Cirebon”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas maka penulis mengidentifikasi faktor yang dapat mempengaruhi ketepatan pembayaran klaim sebelumnya diimplementasikan system JR-Care, meliputi:

1. Bagaimanakah implementasi kebijakan sistem JR Care dalam upaya meningkatkan optimalisasi ketepatan pembayaran klaim pada PT Jasa Raharja Cabang Cirebon?
2. Bagaimanakah hambatan yang terjadi dalam implementasi kebijakan sistem JR Care dalam upaya meningkatkan optimalisasi pembayaran klaim pada PT Jasa Raharja Cabang Cirebon?
3. Bagaimanakah upaya yang dilakukan dalam implementasi kebijakan sistem JR Care dalam upaya meningkatkan optimalisasi ketepatan pembayaran klaim pada PT Jasa Raharja Cabang Cirebon?

1.3. Tujuan Penelitian

Hubungan antara rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan implementasi kebijakan sistem JR Care dalam upaya meningkatkan optimalisasi ketepatan pembayaran klaim pada PT Jasa Raharja Cabang Cirebon.
2. Untuk mengetahui hambatan yang terjadi dalam implementasi kebijakan sistem JR Care dalam upaya meningkatkan optimalisasi ketepatan pembayaran klaim pada PT Jasa Raharja Cabang Cirebon.
3. Untuk menjelaskan upaya yang dilakukan dalam implementasi kebijakan sistem JR Care dalam upaya meningkatkan optimalisasi ketepatan pembayaran klaim pada PT Jasa Raharja Cabang Cirebon.

1.4. Kegunaan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah penelitian, maka manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi peneliti dapat menambah pengetahuan dalam bidang pelayanan mengenai sistem JR Care serta meningkatkan kemampuan analisis tentang implementasi kebijakan Sistem JR Care dalam mewujudkan dan pelaksanaan pembayaran klaim pada PT Jasa Raharja Cabang Cirebon.
 - b. Dapat memberikan sumbangan bagi akademik dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang

administrasi publik dan kebijakan publik, terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan Sistem JR Care dalam upaya meningkatkan optimalisasi pembayaran klaim. Temuan penelitian ini dapat memperkaya literatur integrasi antara penerapan sistem JR Care di PT Jasa Raharja Cabang Cirebon.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai masukan dan sebagai bahan pertimbangan dalam memperhatikan implementasi kebijakan sistem JR Care dalam mewujudkan dalam pelaksanaan pembayaran klaim.
- b. Sebagai bahan evaluasi dalam merumuskan serta melaksanakan Sistem JR Care yang lebih efisien dan efektif. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan dalam mengevaluasi terkait pelaksanaan dan penerapan sistem JR Care sebagai upaya meningkatkan optimalisasi pembayaran klaim.