

# **IMPLEMENTASI PEMBERIAN SANTUNAN PT. JASA RAHARJA (PERSERO) TERHADAP KORBAN KECELAKAAN LALU-LINTAS JALAN KABUPATEN MELAWI**

Oleh:  
DWINTA PRAVITA SARI  
NIM. E01112087

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tanjungpura Pontianak tahun 2016

Email: [wintapravita@gmail.com](mailto:wintapravita@gmail.com)

## **Abstrak**

Tujuan pada penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman mengenai implementasi kebijakan pemberian santunan PT. Jasa Raharja (Persero) terhadap korban kecelakaan lalu-lintas jalan Kabupaten Melawi. Identifikasi permasalahan yang terjadi berkaitan dengan implementasi kebijakan pemberian santunan di Kabupaten Melawi. Hasil dari penelitian mencakup empat hal yang mempengaruhi implementasi kebijakan pemberian santunan yaitu komunikasi, dengan dimensi transmisi, dimensi kejelasan, dan dimensi konsistensi. Dalam hal ini menunjukkan kurangnya penyampaian informasi dan kurangnya kejelasan informasi oleh jasa raharja mengenai prosedur pemberian santunan dan sumber daya yang terdiri dari sumber daya manusia, sumber daya informasi wewenang dan sumber daya fasilitas. Sumber daya manusia yang kurang sehingga petugas merangkap pekerjaan yang lain, sumber daya fasilitas yang kurang memadai sehingga menghambat dalam menyelesaikan pemberian santunan, selanjutnya dari segi disposisi dan struktur birokrasi tidak menemui hambatan sesuai dengan prosedur pelaksanaan.

Kata-kata kunci : Implementasi, pemberian santunan, komunikasi, sumber daya

## **ABSTRACT**

The purpose of this research is provide insight regarding policy implementation granting compensation of PT. Jasa Raharja (Persero) for victims of road traffic accidents Melawi Regency. Identification of the problems that occur related to policy implementation granting compensation in Melawi regency. The results of research includes four things that affect the implementation of the policy of granting compensation that is communication, the transmission dimensions, dimensions clarity, and dimensional consistency In this case shows a lack information sharing and lack of clarity of the information by jasa raharja regarding procedures for granting compensation and resource that consists of human resources, information resources, authority and resources facility. Human resources are lacking so that the workers other jobs concurrently, resources inadequate facilities thus hampering the finishing granting compensation, The next in terms of disposition and bureaucratic structures do not see obstacles in accordance with implementation procedure.

*Keywords : implementation, granting compensation, communication, resource*

## A. PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Asuransi sosial merupakan bentuk asuransi pertanggungjawaban pemerintah terhadap masyarakat yang mengalami resiko akibat kecelakaan lalu-lintas darat, laut dan udara. Manfaat dari program asuransi sosial ini salah satunya adalah jaminan asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum agar ketika masyarakat pengguna lalu-lintas jalan, mengalami kecelakaan lalu-lintas, dalam tahap pemulihan resiko kecelakaan tersebut tidak menghabiskan biaya yang banyak. Kecelakaan lalu-lintas jalan merupakan resiko yang harus dihadapi pengguna lalu-lintas jalan.

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. Pemungutan dana untuk dibayarkan oleh pemilik kendaraan bermotor sebagaimana ditetapkan dalam Undang Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu-Lintas Jalan dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan- Ketentuan Pelaksanaan Dana kecelakaan Lalu-Lintas Jalan, serta menunjuk PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai Badan Penyelenggara.

Yang menjadi permasalahan khususnya di Kabupaten Melawi mengenai pemberian santunan jasa raharja adalah kurang efektif didalam pelaksanaan pemberian santunan seperti untuk mengajukan klaim korban kecelakaan lalu-lintas masih kebingungan bagaimana cara penyelesaian didalam pengajuan santunan dari jasa raharja dan jumlah kecelakaan lalu-lintas jalan yang tidak sebanding dengan jumlah pengajuan korban kecelakaan lalu-lintas jalan yang mendapatkan pemberian santunan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Kabupaten Melawi.

### Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang terjadi sesuai dengan apa yang telah dibahas peneliti sebelumnya, maka fokus penelitian ialah pada faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan Implementasi Kebijakan Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Terhadap Korban Kecelakaan Lalu-Lintas Kabupaten Melawi.

### Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan baru dalam Ilmu Administrasi Negara pada kajian kebijakan publik khususnya pada implementasi kebijakan pemberian santunan terhadap korban kecelakaan lalu-lintas. Manfaat lain dari penelitian ini dapat dijadikan referensi yang berguna

kepada masyarakat/pembaca untuk menjadi dasar pemikiran dalam memahami teori implementasi kebijakan.

### **Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini dapat bermanfaat meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berpikir dan menulis karya ilmiah untuk penulis sendiri selama mengenyam pendidikan di Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Selain itu, dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi PT. Jasa Raharja (Persero) khususnya dalam implementasi suatu kebijakan.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang hendak diteliti, maka rumusan masalahnya sebagai berikut: Mengapa Implementasi Kebijakan Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Terhadap Korban Kecelakaan Lalu-Lintas Jalan Di Kabupaten Melawi Kurang Efektif?

### **Tujuan Penelitian**

Untuk Mendiskripsikan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Terhadap Korban Kecelakaan Lalu-Lintas Jalan Di Kabupaten Melawi.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Salah satu tahapan penting dalam siklus kebijakan publik adalah implementasi kebijakan. Implementasi sering dianggap hanya merupakan pelaksanaan dari apa yang telah diputuskan oleh legislatip atau para pengambil keputusan, seolah-olah tahapan ini kurang berpengaruh. Akan tetapi dalam kenyataannya, tahapan implementasi menjadi begitu penting karena suatu kebijakan dilaksanakan secara maksimal dan dapat mencapai tujuan kebijakan itu sendiri.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan adalah pelaksanaan dari sebuah kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah untuk mencapai tujuan atau sasaran sebagaimana yang diharapkan. Pelaksanaan kebijakan tersebut mengharapkan aksi nyata atas kebijakan yang telah diputuskan yang kemudian menghasilkan sesuatu/keluaran (*output*) dan menimbulkan efek berupa hasil akhir (*out come*).

Menurut model Edward III (dalam Widodo,2011:96) mengajukan empat faktor atau variabel yang berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan. Empat variabel atau faktor tadi antara lain meliputi variabel atau faktor komunikasi (*communication*), sumber daya

(*resources*), disposisi (*dispositions*), dan struktur birokrasi (*bureaucratic structure*).

## 1. Faktor Komunikasi

Menurut Edward III (dalam Widodo,2011:97) Komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan. Komunikasi kebijakan berarti merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (*policy maker*) kepada pelaksana kebijakan (*policy implementors*).

Komunikasi kebijakan memiliki beberapa macam dimensi, antara lain dimensi transmisi (*transmission*), kejelasan (*clarity*), dan konsistensi (*consistency*).

- 1) Dimensi transmisi menghendaki agar kebijakan publik disampaikan tidak hanya disampaikan kepada pelaksana (*implementors*) kebijakan tetapi juga disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung.
- 2) Dimensi kejelasan (*clarity*) menghendaki agar kebijakan yang ditransmisikan kepada pelaksana, *target grup* dan pihak lain yang berkepentingan secara jelas sehingga diantara mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan, sasaran, serta substansi dari kebijakan publik tersebut sehingga masing- masing akan

mengetahui apa yang harus dipersiapkan serta dilaksanakan untuk mensukseskan kebijakan tersebut secara efektif dan efisien.

- 3) Dimensi konsistensi (*consistency*) diperlukan agar kebijakan yang diambil tidak simpang siur sehingga membingungkan pelaksana kebijakan, target grup dan pihak-pihak yang berkepentingan.

## 2. Sumber Daya

Menurut Edward III (dalam Winarno,2002:126) sumber-sumber yang penting meliputi staf, informasi, wewenang, fasilitas-fasilitas.

- 1) Staf : kekurangan dan kelebihan staf tidak secara otomatis mendorong berhasil atau gagal suatu implementasi kegiatan melainkan harus memiliki keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan.
- 2) Informasi : informasi mempunyai dua bentuk pertama, informasi mengenai bagaimana melaksanakan kebijakan. Kedua, adalah data tentang ketaatan personil-personil lain terhadap peraturan-peraturan pemerintah.
- 3) Wewenang : hak untuk mengeluarkan surat panggilan, pemerintah menarik dana dari suatu program, mengeluarkan dana, menyediakan dana, membeli barang-barang dan jasa dan lain-lain.
- 4) Fasilitas-fasilitas : tanpa bangunan sebagai kantor untuk melakukan

koordinasi, tanpa perlengkapan, tanpa perbekalan, maka besar kemungkinan implementasi yang direncanakan tidak akan berhasil.

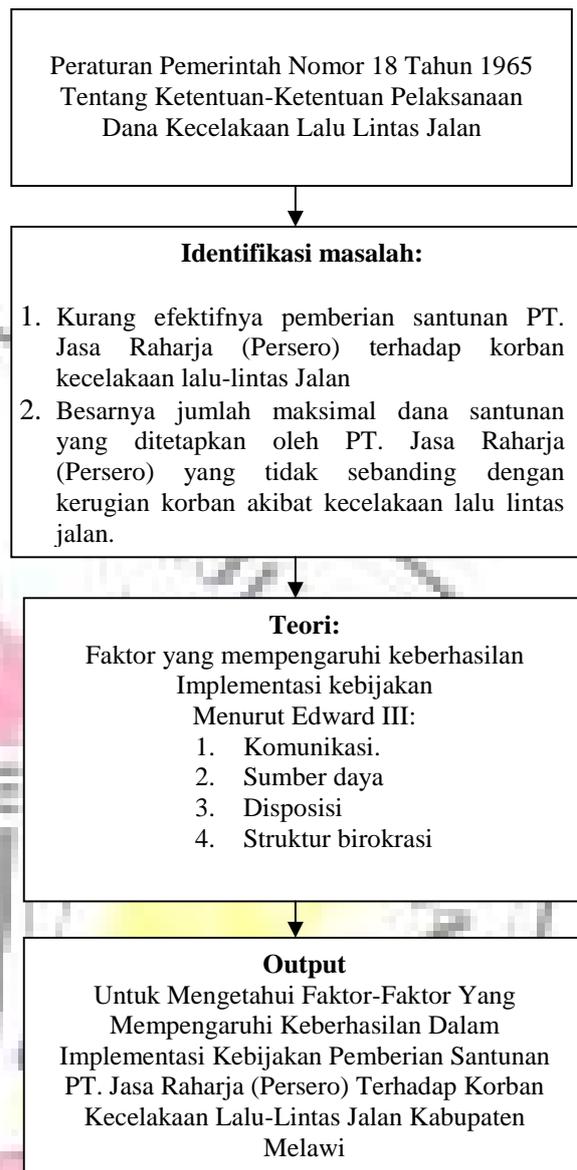
### 3. Disposisi

Edward III (dalam Widodo,2011:104) menegaskan bahwa keberhasilan implemementasi kebijakan bukan hanya ditentukan oleh sejauh mana para pelaku kebijakan (*implementors*) mengetahui apa yang harus dilakukan dan mampu melakukannya, tetapi juga ditentukan oleh kemauan para pelaku kebijakan tadi memiliki disposisi yang kuat terhadap kebijakan yang sedang diimplementasikan.

### 4. Struktur Birokrasi

Struktur organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur organisasi ini melingkupi dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri. Aspek pertama adalah mekanisme, dalam implementasi kebijakan biasanya sudah dibuat *standart operation procedur* (SOP).

## Kerangka Pikir Penelitian



## C. METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penentuan jenis penelitian ini berangkat pada pendapat Bodgan dan Taylor (dalam Moleong,2000:3) yaitu mengidentifikasi penelitian kualitatif

sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini mengungkap data dan fakta secara apa adanya dari kenyataan yang ada di lapangan pada saat penelitian dilakukan

### Metode Pengumpulan Data

Di dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti mempergunakan tiga cara teknik pengumpulan data yaitu :

#### 1. Observasi

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi non partisipan yaitu dengan cara pengamatan dan mendengar terhadap obyek dan subyek yang akan diteliti tanpa terlibat langsung dalam aktivitas-aktivitas dari permasalahan tersebut.

#### 2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Peneliti mengadakan tanya jawab secara lisan kepada narasumber

#### 3. Dokumentasi

Langkah ini dilakukan dengan mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti seperti arsip-arsip, fotocopy, foto,

catatan resmi dan bahan-bahan literatur pendukung lainnya.

### Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah benda, hal atau orang yang pada halnya melekat data tentang objek penelitian (Moleong,2006:166). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan informan kunci dan informan pangkal sebagai subjek penelitian. Adapun yang menjadi informan kunci sebagai subjek penelitian yang dianggap dapat di jadikan sumber informasi yang di butuhkan baik berupa informasi dari hasil wawancara yang bersumber dari Pelaksana Administrasi dan Penanggung Jawab SAMSAT unit pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero) Di Kantor SAMSAT Kabupaten Melawi.

Adapun subjek penelitian yang menjadi informan pangkal yang dapat di jadikan sumber informasi yang dibutuhkan terdiri dari:

1. Anggota Kepolisian Resort Unit Pelayanan Kepala Satuan Lalu-Lintas Kabupaten Melawi.
2. 5 Orang korban kecelakaan lalu-lintas jalan dan Keluarga korban kecelakaan lalu-lintas atau ahli waris di Kabupaten Melawi.
3. 2 Orang masyarakat membayar pajak di Kantor Samsat Kabupaten Melawi.

4. 1 orang staf administrasi rekam medis rumah sakit di Kabupaten Melawi.

menghasilkan suatu kesimpulan kemudian di minta kesepakatan dengan sumber data tersebut.

### **Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan teknik analisa kualitatif. Analisa data dilakukan dengan cara membaca, meneliti, dan mempelajari seluruh data yang diperoleh baik dari hasil wawancara maupun studi dokumen. Data-data tersebut kemudian dianalisis dan ditafsirkan untuk mengetahui maknanya. Kemudian hasilnya dihubungkan dengan masalah penelitian sehingga diperoleh pemahaman tentang gejala yang menjadi fokus penelitian.

Uji validitas yang peneliti gunakan adalah uji kredibilitas terhadap hasil penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2011:267) “Triangulasi yaitu mengecek data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu”. Triangulasi dalam pengujian ada tiga yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

Dalam hal ini peneliti menggunakan triangulasi sumber yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Jika dalam penelitian ini sumbernya Adalah Pelaksana Administrasi PT. Jasa Raharja (Persero). Selanjutnya data yang telah di analisis oleh peneliti sehingga

### **D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian di lapangan menunjukkan saat ini beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan pemberian santunan, untuk mendiskripsikan faktor apa saja yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan pemberian santunan di Kabupaten Melawi peneliti menggunakan salah satu teori implementasi kebijakan publik yang dikemukakan oleh George C. Edward III, yang memiliki 4 Faktor, yakni :

1. Komunikasi
2. Sumber Daya
3. Disposisi
4. Struktur Birokrasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan teori ini sangat membantu dalam penelitian karena 4 faktor diatas berhubungan langsung dengan apa yang terjadi di lapangan terutama pada implementasi kebijakan pemberian santunan PT. Jasa Raharja (Persero) terhadap korban kecelakaan di Kabupaten Melawi.

## 1. Komunikasi

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga implementor mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu.

Ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan aspek komunikasi, yaitu:

### a. Transmisi

Transmisi informasi dalam instansi merupakan sebuah keharusan karena akan sangat berpengaruh pada keberhasilan implementasi kebijakan. Pelaksana kebijakan pada tingkat bawah (*street level bureaucracy*) harus diberikan informasi yang menyeluruh dan utuh mengenai kebijakan publik yang akan diambil. Adapun hasil wawancara peneliti dalam penyampaian informasi dengan FE selaku Pelaksana Administrasi PT. Jasa Raharja (Persero) Kabupaten Melawi, mengatakan bahwa :

*“Komunikasi yang dilakukan antara korban kecelakaan lalu-lintas jalan dengan petugas Jasa Raharja berjalan dengan lancar dari saat korban melakukan*

*pengajuan santunan sampai tahap proses pembayaran dana santunan, baik itu dengan tatap muka atau korban mendatangi kantor samsat unit pelayanan Jasa Raharja maupun dengan komunikasi via telepon. sejauh ini untuk sosialisasi khusus dari Jasa Raharja masih belum ada tetapi pada saat sosialisasi penyuluhan pajak dari samsat, Jasa Raharja juga ikut serta mensosialisasikan tentang asuransi kecelakaan lalu-lintas kepada masyarakat”*

Dengan melihat beberapa hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa subjek penelitian, terlihat bahwa penyampaian informasi mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan pemberian santunan karna yang dilakukan oleh pihak petugas jasa raharja belum bisa dikatakan baik, karena masih belum ada upaya untuk menghususkan sosialisasi tentang apa itu asuransi kecelakaan lalu-lintas khususnya untuk mengajukan klaim pemberian santunan jika terjadi kecelakaan lalu-lintas jalan. Hanya saja petugas menyampaikan informasi kepada korban kecelakaan lalu-lintas ketika pihak kepolisian memberitahukan kepada petugas jika ada kecelakaan lalu-lintas dan segera menghubungi keluarga korban ataupun korban kecelakaan lalu-lintas jalan, sehingga masih dikatakan kurang efektif dalam menyampaikan informasi kepada korban kecelakaan lalu-lintas jalan.

## **b. Kejelasan**

Kejelasan merupakan faktor yang mendukung implementasi kebijakan yaitu dalam melakukan suatu komunikasi diupayakan tidak menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan, serta dalam pelaksanaannya harus jelas dan konsisten, sesuai dengan kebijakan yang telah dibuat oleh PT. Jasa Raharja (Persero). Jika komunikasi mengenai petunjuk pelaksanaan kebijakan tersebut tidak jelas, maka para pelaksana akan mengalami kebingungan tentang apa yang harus mereka lakukan. Ketidaktepatan dalam pelaksanaan suatu kebijakan juga dapat terjadi, karena pihak-pihak tertentu mungkin tidak menyetujui atau tidak menyetujui terhadap pelaksanaan suatu kebijakan tertentu, sehingga dalam pelaksanaan kebijakan tersebut tidak sesuai yang direncanakan.

## **c. Konsistensi**

Implementasi kebijakan dapat berjalan dengan baik apabila petugas telah melakukan upaya agar masyarakat mengetahui adanya kebijakan tersebut, dengan begitu implementasi kebijakan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Karena suatu kebijakan akan sia-sia apabila tidak publikasikan terhadap masyarakat yang berkaitan dengan implementasi dari kebijakan tersebut.

Petugas jasa raharja telah baik menyampaikan pemahaman kepada korban kecelakaan lalu-lintas jalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI No.36&37/PMK.010/2008 tentang besarnya dana santunan jasa raharja. Sehingga terciptanya konsistensi dalam implementasi kebijakan pemberian santunan jasa raharja. Korban kecelakaan lalu-lintas sangat paham bagaimana keadaan yang akan terjadi jika terjadi kecelakaan lalu-lintas maka segera menyelesaikan syarat-syarat yang telah ditetapkan jasa raharja agar petugas segera mencairkan pemberian dana santunan.

## **2. Sumber Daya**

Sumber daya merupakan faktor kedua yang mempengaruhi implementasi suatu kebijakan. Sumber daya merupakan faktor terpenting dalam proses implementasi kebijakan, pada dasarnya implementasi tidak akan berjalan jika tanpa didukung oleh sumber daya yang memadai. Dalam implementasi suatu kebijakan, manusia merupakan kunci dalam terselenggaranya suatu kebijakan. Karena manusia pengolahan suatu kebijakan serta merupakan sumber daya terpenting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Perintah-perintah implementasi mungkin diteruskan secara cermat, jelas dan konsisten tetapi jika para pelaksana

kekurangan sumber-sumber yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan maka implementasi inipun cenderung tidak efektif.

Dengan demikian, sumber-sumber menjadi salah satu faktor penting dalam melaksanakan kebijakan publik. Sumber-sumber yang terpenting meliputi :

1. Sumber daya manusia
2. Sumber daya informasi
3. Sumber daya wewenang
4. Sumber daya fasilitas

### 3. Disposisi

Disposisi merupakan faktor penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan. Disposisi merupakan watak atau sikap yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran dan sifat demokratis. Diketahui bahwa dalam suatu implementasi kebijakan jika implementor memiliki disposisi yang baik, maka kebijakan tersebut dapat berjalan dengan baik pula dan begitu juga sebaliknya.

Dengan melihat hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan subjek informan, terlihat bahwa disposisi mempengaruhi keberhasilan implementasi pemberian santunan, jika disposisi tidak dijalankan dengan baik akan berdampak kepada korban kecelakaan lalu-lintas dalam pengurusan kelengkapan persyaratan klaim, sehingga yang dilakukan petugas jasa raharja baik dalam bersikap kepada

korban kecelakaan lalu-lintas dan tidak menemui hambatan yang cukup serius.

### 4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan faktor terakhir yang mempengaruhi keberhasilan suatu kebijakan, birokrasi juga merupakan salah satu penggerak dalam hal implementasi kebijakan. Struktur birokrasi mencakup aspek-aspek seperti struktur organisasi, pembagian kewenangan hubungan antara unit-unit organisasi yang ada didalam organisasi yang bersangkutan dan hubungan organisasi luar dan sebagainya. Stuktur birokrasi merupakan suatu sistem yang digunakan untuk mengontrol dalam organisasi tersebut, yang mana dirancang berdasarkan aturan-aturan rasional dan sistematis yang bertujuan untuk mengkoordinasikan dan mengarahkan aktivitas-aktivitas kerja aparatur dalam rangka menyelesaikan tugas administrasi.

Struktur birokrasi juga mencakup dimensi fragmentasi dan dimensi mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP). Pelaksanaan implementasi kebijakan dengan organisasi pelaksana yang terfragmentasi (terpecah-pecah atau tersebar) dapat menjadi distorsi dalam pelaksanaan kebijakan sehingga diperlukannya koordinasi yang intensif.

Selanjutnya dalam implementasi kebijakan pemberian santunan PT. Jasa

Raharja (Persero) terhadap korban kecelakaan lalu-lintas jalan di Kabupaten Melawi, salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi adalah struktur birokrasi karena implementasi kebijakan pemberian santunan memerlukan struktur birokrasi yang tepat atau dengan kata lain jika tanpa adanya struktur birokrasi maka implementasi kebijakan pemberian santunan ini akan terhambat dan tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa struktur birokrasi mempengaruhi keberhasilan dalam implementasi kebijakan pemberian santunan PT. Jasa Raharja (Persero) terhadap korban kecelakaan lalu-lintas jalan di Kabupaten Melawi. Struktur birokrasi Jasa Raharja Melawi sudah baik dan tidak menemukan kendala yang menghambat implementasi kebijakan tersebut.

## E. SIMPULAN

1. Bahwa komunikasi menjadi salah satu dari faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan pemberian santunan jasa raharja, komunikasi memiliki tiga dimensi yaitu transmisi, kejelasan dan

konsistensi. Dimensi konsistensi masih berjalan dengan baik sebagaimana mestinya. Sedangkan kejelasan informasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh petugas kepada masyarakat khususnya korban kecelakaan lalu-lintas jalan dirasakan masih jarang dan masih kurang efektif. Kejelasan informasi yang dilakukan petugas masih kurang efektif kepada korban kecelakaan lalu-lintas jalan. Tidak heran jika masih banyaknya korban kecelakaan yang kurang paham dan memiliki pengetahuan sedikit tentang pengajuan pemberian santunan jasa raharja di Kabupaten Melawi.

2. Sumber daya merupakan faktor kedua yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, sumber daya manusia dalam meng-implementasikan kebijakan pemberian santunan sangat kurang memadai yaitu jumlah petugas hanya satu yang ada dikantor samsat unit pelayanan jasa raharja yang merangkap tugasnya sebagai pelaksana administrasi dan penganggung jawab samsat serta mensurvei setiap terjadi kecelakaan lalu-lintas jalan disekitar kabupaten melawi. Kemudian sumberdaya fasilitas yang dimiliki unit pelayanan jasa raharja dikantor samsat masih kurang memadai, hal ini mempengaruhi kinerja dalam

melaksanakan tugas penyelesaian pemberian santunan.

3. Sikap kecenderungan pelaksana (disposisi) merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam implementasi kebijakan pemberian santunan terdiri dari respon implemetor, pengetahuan (kognisi) dan intensitas implementor dalam pelaksanaan kebijakan pemberian santunan PT. Jasa Raharja (Persero) terhadap kecelakaan lalu-lintas jalan Kabupaten Melawi di unit pelayanan Jasa Raharja Kantor Samsat Kabupaten Melawi. Dalam hal ini telah melakukan tugas sesuai peraturan dari jasa raharja, sikap petugas kepada korban telah dilakukan dengan sebaik mungkin dengan membantu proses penyelesaian pemberian santunan.
4. Struktur organisasi dalam implementasi kebijakan pemberian santunan ini sudah cukup baik, karena masing-masing pihak yang terkait sudah memiliki tugas dan kewenangannya masing-masing sehingga akan memudahkan proses implementasi tersebut.

## F. SARAN

1. Komunikasi penyampaian informasi dalam sosialisasi perlu adanya diagendakan dan dikhususkan oleh pihak jasa raharja itu sendiri melihat korban kecelakaan banyak yang tidak memahami bagaimana cara mengajukan klaim asuransi jasa raharja.
2. Sumber daya manusia harus sesuai dengan tugas dan fungsinya agar tidak merangkap melakukan tugas lain. Sumber daya fasilitas khususnya peralatan yang menunjang untuk operasional petugas perlu diperbaiki agar tidak menghambat proses penyelesaian pemberiaan santunan.
3. Disposisi perlu ditingkatkan lagi sikap petugas dalam membantu persyaratan klaim agar cepat terselesaikan dan mendapatkan dana santunan dari jasa raharja.
4. Struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan pemberian santunan ini, jasa raharja perlu adanya kerjasama bukan hanya kepada pihak kepolisian tetapi juga kerjasama kepada pihak rumah sakit agar tercapainya tujuan untuk memudahkan korban kecelakaan lalu-lintas dalam pencairan dana klaim pengajuan santunan

## G. REFERENSI

Moleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

\_\_\_\_\_,2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

Sugiyono, 2011.*Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Widodo, Joko.2011. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang : Bayu Media Publishing.

Winarno, Budi. 2002. *“Apakah kebijakan publik ?“ dalam teori dan Proses Kebijakan publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.

### **Peraturan Perundang- Undangan**

Undang Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

Peraturan Menteri Keuangan RI No. 36/PMK.010/2008 Tentang Besarnya Santunan

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan - Ketentuan Pelaksanaan Dana kecelakaan Lalu Lintas Jalan



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI  
 KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Dwinta Pravita Sari  
 NIM / Periode lulus : E0112007  
 Tanggal Lulus : 11 November 2016  
 Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
 E-mail address/ HP : wintapravita@gmail.com

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (SI), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa (Publika\*) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul\*\*):

Implementasi Kebijakan Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Pesero)  
 Terhadap Korban Kecelakaan Jalur Lintas Jalan Kabupaten Melawi

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- Secara *fulltext*  
 *content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demiikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetujui/ disetujui  
 Pengelola Jurnal Publika  
  
 Dr. Pagar M. AB  
 NTR. 097209052002121003

Dibuat di : Pontianak  
 Pada tanggal : 4 Januari 2017  
  
 Dwinta Pravita Sari  
 NIM. E0112007

Catatan :  
 \*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing  
 (*Publika/Governance/Aspirasi/Sociodew/Sosiologique*)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)