IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMBERIAN SANTUNAN PT. JASA RAHARJA (PERSERO) TERHADAP KORBAN KECELAKAAN LALU-LINTAS JALAN KABUPATEN KAPUAS HULU

Oleh:

RONI OKTAVIANUS^{1*}

NIM: E1011141113

Dr. Lina Sunyata, M.Si², Drs. Abdul Rahim, M.Si²

*Email: ronioktavianus234@gmail.com

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

ABSTRAK

Penelitian ini didasarkan atas adanya fenomena masih kurang efektifnya didalam pelaksanaan pemberian santunan PT. Jasa Raharja (Persero) terhadap korban kecelakaan lalu-lintas jalan dimana masyarakat masih kebingungan bagaimana cara dalam pengajuan klaim korban kecelakaan lalu-lintas dan jumlah korban kecelakaan yang tidak sebanding dengan jumlah penerima santunan kecelakaan lalu-lintas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan pemberian santunan PT. Jasa Raharja (Pesero). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Sedangkan informan penelitian Pelaksana Administrasi dan Penanggung Jawab SAMSAT unit pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero) Di Kantor SAMSAT Kabupaten Kapuas Hulu sebagai informan kunci dan Anggota Kepolisian Resort Unit Pelayanan Kepala Satuan Lalu-Lintas Kabupaten Kapuas Hulu, Korban kecelakaan kecelakaan lalu-lintas jalan dan keluarga korban kecelakaan lalu-lintas atau ahli waris di Kabupaten Kapuas Hulu. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil dari penelitian mencakup 4 hal yang mempengaruhi implementasi kebijakan pemberian santunan yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. 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, sumber daya 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 kunci : implementasi, pemberian santunan, komunikasi, sumber daya.

A. PENDAHULUAN

Sarana transportasi merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi kehidupan manusia dalam melakukan kegiatan-kegiatannya. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya pada bidang lalu-lintas jalan dan transportasi, ternyata tidak hanya memberikan manfaat dan pengaruh positif terhadap perilaku kehidupan masyarakat, namun juga membawa dampak negatif antara lain timbulnya masalah-masalah dibidang lalu-lintas seperti kecelakaan lalu-lintas.

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

yang mengalami kecelakaan lalu-lintas terkecuali kecelakaan tunggal tidak termasuk kedalam asuransi kecelakaan lalu-lintas.

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 Jasa Raharja dibayarkan oleh pemilik kendaraan bermotor sebagaimana ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana kecelakaan Lalu Lintas Jalan, dengan menunjuk PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai Badan Penyelenggara.

Santunan kecelakaan lalu lintas jalan diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 dan 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.

Pemerintah telah memberikan jaminan sosial melalui usaha secara gotong-royong.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 240 huruf c yaitu: “santunan Kecelakaan Lalu Lintas dari perusahaan asuransi”.

Dari sinilah masyarakat yang mengalami kecelakaan Lalu Lintas Jalan berhak mengajukan asuransi atas pemberian santunan kecelakaan lalu lintas jalan yang dijelaskan pada Pasal 240 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tersebut. Pada dasarnya Undang-Undang tersebut bertujuan untuk memberikan suatu perlindungan kepada masyarakat luas terhadap kerugian-kerugian yang timbul karena adanya kecelakaan lalu lintas jalan.

Berkaitan dengan santunan, jasa raharja di tunjuk langsung oleh pemerintah sebagai pelaksana pemberian santunan kecelakaan lalu-lintas jalan. Pada tahun 1994, pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian sebagai penjabaran UU No.2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Peraturan Pemerintah tersebut mengatur antara lain ketentuan yang melarang Perusahaan Asuransi yang telah menyelenggarakan program asuransi sosial untuk menjalankan asuransi lain selain program asuransi sosial.

Dalam hal ini sebagai pelaksana kebijakan Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) terhadap korban kecelakaan lalu-lintas jalan Kabupaten Kapuas Hulu telah diinformasikan cara untuk melaksanakan kebijakan atau program-program yang ada adalah dengan berpedoman pada *Standard Operating Procedure (SOP)* atau sesuai tugas pokok dan fungsi yang tercantum dalam Pelaksanaan Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang dan Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan Peraturan Menteri Keuangan RI No.16/PMK.010/2017 tentang besaran dana santunan yang diberikan kepada korban kecelakaan lalu-linntas

Sejalan dengan ketentuan tersebut, maka terhitung mulai tanggal 1 Januari 1994 hingga saat ini Jasa Raharja melepaskan usaha asuransi non wajib dan surety bond untuk lebih fokus dalam menjalankan program asuransi sosial yaitu menyelenggarakan Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang sebagaimana diatur dalam UU. No.33 tahun 1964 dan Dana Kecelakaan Lalu

Lintas Jalan sebagaimana diatur dalam UU. No.34 tahun 1964.

Dalam hal ini PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai pelaku kebijakan dapat memberikan informasi dan pemahaman kepada kelompok sasaran, untuk lebih efektif dalam memberikan pelayanan. Wewenang dan tanggungjawab yang diberikan kepada PT. Jasa Raharja (Persero) selama ini belum maksimal, karena adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan. PT. Jasa Raharja merupakan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang dipercayakan oleh pemerintah untuk memberikan santunan pada korban kecelakaan lalu lintas, baik pengguna jalan maupun penumpang angkutan umum oleh karena itu PT. Jasa Raharja juga memiliki tugas menghimpun dan mengelola dana dari masyarakat guna memenuhi pemberian hak masyarakat atas santunan kecelakaan. Untuk mencapai suatu keberhasilan diperlukan adanya kebijakan dari PT. Jasa Raharja (Persero) dalam organisasi untuk mencapai tujuan sebagai perusahaan terkemuka dibidang asuransi dengan mengutamakan penyelenggaraan program asuransi sosial dan asuransi wajib sejalan dengan kebutuhan masyarakat, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

PT. Jasa Raharja (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bawah pembinaan Kementerian Keuangan Republik Indonesia, PT. Jasa Raharja (Persero) di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, senantiasa harus selalu menyesuaikan dengan perkembangan, serta kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Teknologi selain berdampak positif, khususnya di bidang lalu lintas juga berdampak negatif berupa peningkatan jumlah kecelakaan lalu lintas dan korban yang ditimbulkannya.

Yang menjadi permasalahan khususnya di Kabupaten Kapuas Hulu 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 mendapat pemberian santunan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Kabupaten Kapuas Hulu.

Selain itu masyarakat selalu berpikiran bahwa polisi selaku penanggung jawab kecelakaan, tidak memberikan kesempatan kepada korban kecelakaan

lalu-lintas jalan, terutama yang tidak memiliki kelengkapan berkendara untuk mengajukan klaim, akibatnya masyarakat enggan mengurus klaim. Namun ini dibantah kepolisian satuan lalu-lintas dan petugas jasa raharja, karena dalam pemberian santunan terhadap korban kecelakaan lalu-lintas jalan, jasa raharja memberlakukan jemput bola. Meski jasa raharja bekerja berdasarkan laporan data kecelakaan lalu-lintas dari rumah sakit dan polisi, jasa raharja tidak mempermasalahkan apakah korban kecelakaan memiliki surat kelengkapan berkendara. Sayangnya, niat baik ini tidak bisa dijadikan sempurna. Upaya jemput bola harusnya disertai dengan penempatan petugas-petugas jasa raharja di setiap rumah sakit untuk menangani pelapor. Sisi ini menjadi kendala besar bagi masyarakat untuk berhubungan dengan asuransi Jasa Raharja.

Yang menjadi permasalahan khususnya di Kabupaten Kapuas Hulu 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 mendapat pemberian santunan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Kabupaten Kapuas Hulu.

Selain itu masyarakat selalu berpikiran bahwa polisi selaku penanggung jawab kecelakaan, tidak memberikan kesempatan kepada korban kecelakaan lalu-lintas jalan, terutama yang tidak memiliki kelengkapan berkendara untuk mengajukan klaim, akibatnya masyarakat enggan mengurus klaim. Namun ini dibantah kepolisian satuan lalu-lintas dan petugas jasa raharja, karena dalam pemberian santunan terhadap korban kecelakaan lalu-lintas jalan, jasa raharja memberlakukan jemput bola. Meski jasa raharja bekerja berdasarkan laporan data kecelakaan lalu-lintas dari rumah sakit dan polisi, jasa raharja tidak mempermasalahkan apakah korban kecelakaan memiliki surat kelengkapan berkendara. Sayangnya, niat baik ini tidak bisa dijadikan sempurna. Upaya jemput bola harusnya disertai dengan penempatan petugas-petugas jasa raharja di setiap rumah sakit untuk menangani pelapor. Sisi ini menjadi kendala besar bagi masyarakat untuk berhubungan dengan asuransi Jasa Raharja.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Kebijakan Publik

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

Anderson (dalam Agustino,2012:7) memberikan pengertian kebijakan publik, sebagai “serangkaian kegiatan yang mempunyai maksud/tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang aktor atau sekelompok aktor yang berhubungan dengan suatu permasalahan atau suatu hal yang diperhatikan” konsep kebijakan ini menitik beratkan kepada apa yang sesungguhnya dikerjakan daripada apa yang diusulkan atau dimakud dan hal inilah yang membedakan kebijakan dari suatu keputusan yang merupakan pilihan diantara beberapa alternatif yang ada. Menurut Jones (dalam Winarno,2002:16), istilah kebijakan tidak hanya digunakan dalam praktik sehari-hari namun digunakan untuk menggantikan kegiatan atau keputusan yang berbeda.

Berkaitan dengan pengertian kebijakan tersebut, Friedrich (dalam Winarno,2002:16) memberikan pengertian sebagai berikut:

“kebijakan sebagai suatu arah tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu, yang memberikan hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap kebijakan yang diusulkan untuk menggunakan dan mengatasi dalam rangka mencapai suatu tujuan, atau merealisasikan suatu sasaran atau suatu maksud tertentu”.

Dari pengertian kebijakan publik yang diuraikan dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Kebijakan publik dibuat oleh pemerintah yang berupa tindakan-tindakan pemerintah;
- 2) Kebijakan publik baik untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu itu mempunyai tujuan tertentu;
- 3) Kebijakan publik ditujukan untuk kepentingan masyarakat.

2. Implementasi Kebijakan Publik

Tachjan (2006:4), mengemukakan bahwa “implementasi merupakan terjemahan dari kata “*implementation*” berasal dari kata kerja “*to implent*” yang maknanya “membawa ke suatu hasil (akibat), melengkapi dan menyelesaikan atau menyediakan sarana (alat) untuk melaksanakan sesuatu, memberikan hasil

yang bersifat praktis terhadap sesuatu”. Sehingga secara etimologis implementasi itu dapat diartikan sebagai suatu aktivitas untuk melaksanakan sesuatu dengan menggunakan alat atau sarana yang bertujuan untuk memperoleh hasil dimana hasil yang ingin dicapai bersifat praktis, dalam artian tidak berbelit-belit.

Menurut Dunn (2000:80), Implementasi kebijakan merupakan pelaksanaan dan pengendalian arah tindakan kebijakan sampai tercapai hasilnya. Perhatian pertama pada tahap undang-undang adalah pada pemilihan arah dan tindakan serta pengamatan bahwa hal tersebut diikuti sampai selesainya waktu pelaksanaan dan tidak pada pemahaman sifat masalah. Dalam pemilihan arah dan tindakan didasarkan pada tujuan dan sasaran yang hendak dicapai dari suatu kebijakan. Tujuan-tujuan dan sasaran yang dioperasionalkan dalam bentuk tindakan menuntut kejelasan dan konsistensi atau keseragaman yang dikomunikasikan dengan berbagai sumber informasi sehingga para pejabat pelaksana melaksanakan tindakan sesuai dengan yang di harapkan.

Sebuah implementasi kebijakan yang melibatkan banyak organisasi dan tingkatan birokrasi dapat dilihat dari beberapa sudut pandang. Menurut Wahab

(2005:63) “implementasi kebijakan dapat dilihat dari sudut pandang (1) pembuat kebijakan, (2) pejabat-pejabat pelaksana di lapangan, dan (3) sasaran kebijakan (*target group*)”. Perhatian utama pembuat kebijakan menurut Wahab (2005:63) memfokuskan diri pada “sejauh mana kebijakan tersebut telah tercapai dan apa alasan yang menyebabkan keberhasilan atau kegagalan kebijakan tersebut”. Dari sudut pandang implementor, menurut Wahab (2005:64) implementasi akan terfokus pada “tindakan pejabat dan instansi di lapangan untuk mencapai keberhasilan program”. Sementara dari sudut pandang *target groups*, menurut Wahab (2005:64) implementasi akan lebih dipusatkan pada “apakah implementasi kebijakan tersebut benar-benar mengubah pola hidupnya dan berdampak positif panjang bagi peningkatan mutu hidup termasuk pendapatan mereka”.

Menurut Van Metter dan Van Horn dalam Agustino (2008:195) menjelaskan bahwa: Implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu / pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Esensi utama dari implementasi kebijakan adalah memahami apa yang seharusnya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan. Pemahaman tersebut mencakup usaha untuk mengadministrasikannya dan menimbulkan dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

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 atau kebijakan yang telah diputuskan yang kemudian menghasilkan sesuatu/keluaran (*output*) dan menimbulkan efek berupa hasil akhir (*outcome*).

3. Model-Model Implementasi Kebijakan

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 antarlain meliputi variabel atau faktor komunikasi (*communication*), sumber daya (*resources*), disposisi (*dispositions*), dan struktur birokrasi (*burraucratic structure*).

a. Faktor Komunikasi (*communication*)

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 implementor*).

Informasi kebijakan publik perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui, memahami apa yang menjadi isu, tujuan, arah, kelompok sasaran (*target groups*) kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mempersiapkan dengan benar apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk melaksanakan kebijakan publik agar apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan.

b. Sumber Daya (*resources*)

Menurut Edward III (dalam Widodo,2011:98) mengemukakan bahwa faktor sumber daya ini mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. Menurut Edward III (dalam Widodo,2011:98) mengatakan bahwa bagaimanapun jelas dan konsistensinya ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan, serta sebagaimana akuratnya penyampaian ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan

tersebut, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggungjawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya untuk melakukan pekerjaan secara efektif, maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif.

c. Disposisi (*disposition*)

Edward III (dalam Widodo,2011:104) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi 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.

d. Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

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 standar operation procedur (SOP), SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak agar dalam pelaksanaan kebijakan tidak melenceng dari tujuan dan sasaran kebijakan. Aspek

kedua adalah struktur birokrasi, struktur birokrasi yang terlalu panjang dan terfragmentasi akan cenderung melemahkan pengawasan dan menyebabkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks yang selanjutnya akan menyebabkan aktivitas birokrasi menjadi tidak fleksibel.

C. METODELOGI PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan analisa data secara kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud menggunakan kejadian atau temuan-temuan data dengan gejala-gejala yang ada dan yang terjadi berdasarkan fakta-fakta atau sebagaimana yang telah terjadi dilapangan pada saat penelitian. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, atau kecenderungan yang tengah berlangsung. Penelitian menggunakan metode deskriptif menurut Sugiyono (2009,63) penelitian deskriptif adalah suatu kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Berdasarkan definisi tersebut, maka tujuan dari penelitian deksriptif adalah untuk mendeskripsikan

gambaran secara sistematis, faktual dan akurat.

2. Langkah - langkah Penelitian

Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan oleh peneliti dalam melakukan proses penelitian, yaitu :

1. Melakukan penelitian pendahuluan (pra survey)

Dalam melakukan langkah pertama, yang dilakukan oleh peneliti adalah melakukan pengamatan awal dilapangan untuk mengetahui dan mengumpulkan secara jelas permasalahan yang terjadi.

2. Membuat rencana penelitian (usulan penelitian)

Setelah dari pengamatan awal, selanjutnya peneliti merumuskan permasalahan penelitian didalam sebuah usulan penelitian.

3. Pengambilan data sekunder

Data yang dikumpulkan berupa laporan-laporan atau dokumen yang dapat digunakan sebagai pendukung penelitian.

4. Wawancara

Wawancara dilakukan dalam rangka untuk mengumpulkan informasi dan data yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

5. Analisis data

Kemudian informasi dan data yang telah terkumpul, peneliti akan menganalisis informasi dan data tersebut sehingga didapat kesimpulan dari permasalahan yang ada.

6. Penyusunan laporan penelitian/skripsi

Adapun laporan penelitian/skripsi disusun peneliti berdasarkan hasil kesimpulan akhir dari analisis data yang diperoleh.

3. Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di lingkungan kantor Samsat Kabupaten Kapuas Hulu, adapun pertimbangan pemilihan lokasi penelitian tersebut yaitu penulis ingin mengetahui faktor yang menyebabkan kurang efektifnya Implementasi Kebijakan Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Terhadap Korban Kecelakaan Lalu-Lintas Jalan Kabupaten Kapuas Hulu..

4. Objek dan Subjek Penelitian

Adapun objek penelitian ini adalah “komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi dalam Implementasi Kebijakan Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Terhadap Korban

Kecelakaan Lalu-Lintas Jalan Kabupaten Kapuas Hulu”.

Subjek penelitian adalah orang yang memberikan informasi tentang permasalahan yang akan diteliti. Subjek penelitian ini terdiri dari :

1. Anggota Kepolisian Resort Unit Pelayanan Kepala Satuan Lalu-Lintas Kabupaten Kapuas Hulu.
2. Korban kecelakaan kecelakaan lalu-lintas jalan dan keluarga korban kecelakaan lalu-lintas atau ahli waris di Kabupaten Kapuas Hulu.
3. Masyarakat yang membayar pajak di Kantor Samsat Kbutan Kapuas Hulu.
4. Staf administrasi rekam medis rumah sakit di Kabupaten Kapuas Hulu.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data di lapangan, yaitu:

1. Teknik Observasi
Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Para ilmuan hanya dapat

bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh dari observasi. Adapun yang di observasi meliputi: kondisi kerja pegawai, sikap pegawai dalam bekerja, fasilitas kerja dan kedisiplinan pegawai.

2. Teknik Wawancara
Teknik wawancara dipergunakan untuk memperoleh data, keterangan ataupun penjelasan dari orang yang berkompeten dengan masalah yang diteliti. Teknik ini merupakan komunikasi langsung antara peneliti dengan subjek penelitian untuk memperoleh data yang lebih banyak, guna memperoleh informasi yang memang hanya dapat diperoleh dengan jalan bertanya langsung kepada subjek penelitian. Wawancara mendalam akan ditujukan pegawai yang menduduki jabatan struktural seperti Kepala Kantor, Kepala Subbagian dan sekretaris.
3. Teknik Dokumentasi
Dokumen merupakan sumber informasi berupa rekaman kejadian masalalu. Dokumentasi dilakukan dengan cara mencari dan mengumpulkan data sekunder

sebagai pendukung data primer dan melengkapi data wawancara dan observasi. Dokumen ini bisa berbentuk tulisan, gambar/foto, rekaman wawancara dan lain-lain. Adapun yang menjadi isi dokumentasi meliputi dokumen-dokumen tertulis yang berkenaan dengan pelaksanaan pegawai kantor BPN Kabupaten Sanggau.

6. Instrumen Penelitian Data

Alat pengumpulan data sebagai instrumen utama dibantu dengan :

- a. Observasi, yaitu alat pengumpulan data yang kompleks karena melibatkan berbagai faktor dalam pelaksanaannya. Metode pengumpulan data observasi tidak hanya mengukur sikap dari responden, namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi.
- b. Panduan wawancara/interview, yaitu kisi-kisi yang memuat garis besar pertanyaan sesuai dengan fenomena atau permasalahan yang di teliti.
- c. Dokumen, yaitu berupa alat bantu wawancara seperti alat perekam suara, handphone, kamera, dan lain-lain.

7. Teknik Analisis Data

Menurut Huberman dan miles (dalam Sugiyono 2009, 247) menyebutkan tiga komponen dalam menganalisis data yaitu sebagai berikut :

1. Reduksi data adalah data yang diperoleh dilapangan dengan jumlah yang cukup banyak perlu untuk dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting.
2. Penyajian data, dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, serta hubungan antar kategori. Penyajian data bertujuan untuk mempermudah dalam memahami fenomena atau data yang didapat dalam penelitian.
3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi, yaitu membuat kesimpulan yang relevan dari data yang sudah disajikan untuk menjawab permasalahan penelitian.

8. Teknik Keabsahan Data

Validitas dimaksudkan sebagai pembuktian bahwa data yang diperoleh penulis sesuai dengan apa yang sesungguhnya ada dalam kenyataan di lokasi penelitian. Uji keabsahan data

sesungguhnya terjadi untuk menguji data yang diperoleh dalam penelitian itu sah dan benar maka diperlukan uji kredibilitas. Menurut Wiliam Wiersma (dalam Sugiyono 2010, 372), triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu. Untuk menghindari kesalahan dan kekeliruan dalam penelitian, data yang telah terkumpul, khususnya data-data mengenai Pelaksanaan Penempatan Pegawai dalam Jabatan Struktural pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sanggau, dilakukan pengecekan keabsahan data melalui teknik triangulasi.

Teknik keabsahan data dalam kualitatif data dilakukan dengan diuji kredibilitas data yaitu melalui triangulasi. Menurut Sugiyono (2009, 273) triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecap data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Keberhasilan implementasi kebijakan pemberian santunan PT. Jasa Raharja (Persero) terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan Kabupaten Kapuas Hulu dapat

dilihat dari empat aspek menurut teori George C. Edward III yaitu okomunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur organisasi selanjutnya akan peneliti paparkan sebagai berikut :

1. Komunikasi

Komunikasi menunjukkan proses penyampaian pesan dari sumber kepada penerima. Komunikasi yang baik dapat terjadi apabila pesan yang disampaikan dapat dimengerti oleh penerima pesan. Komunikasi dapat diartikan sebagai proses belajar melalui interaksi dengan orang lain mengenai cara berpikir, merasakan dan bertindak. Dimana dalam proses tersebut merupakan hal terpenting ketika seorang aparatur pelaksana menginginkan keberhasilan dalam implementasi kebijakan. Agar implementasi berjalan efektif, siapa yang bertanggungjawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah mereka dapat melakukannya. Sesungguhnya implementasi kebijakan harus diterima oleh semua personel dan harus mengerti secara jelas dan akurat mengenai maksud dan tujuan kebijakan.

Berdasarkan informasi yang didapat dari hasil wawancara bersama penanggungjawab dan pelaksana administrasi unit pelayanan Jasa Raharja

Komunikasi yang dilakukan antar 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“

Sedangkan hasil wawancara bersama korban kecelakaan dan keluarga korban, mengaku “dalam hal mensosialisasikan pengajuan klaim belum pernah ada sosialisasi dari jasa raharja, informasi tentang santunan kecelakaan lalu-lintas kami dapatkan pada saat setelah kami mengalami kecelakaan dimana ada petugas dari jasa raharja yang menghubungi kami”.

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara bersama staff administrasi rumah sakit yang mengatakan “kami dari pihak rumah sakit selalu menyarankan kepada korban maupun keluarga korban jika mengalami kecelakaan lalu-lintas segera melaporkan kepada pihak kepolisian dan jasa raharja tetapi dari

pihak jasa raharja tidak ada memberitahukan kepada kami bagaimana syarat-syarat untuk mengajukan klaim jadi kami hanya memberitahukan kepada korban untuk segera melaporkan kejadian kecelakaan lalu-lintas jalan kepada polisi untuk diproses selanjutnya”.

2. Sumber Daya

Sumber daya merupakan faktor kedua yang mempengaruhi implementasi suatu kebijakan, sumber daya merupakan faktor yang 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 pengolah suatu kebijakan serta merupakan sumber daya terpenting dalam keberhasilan implementasi kebijakan.

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada petugas di kantor samsat unit pelayanan jasa raharja kabupaten Kapuas Hulu, yang mengatakan mengenai sumber daya informasi “Untuk saat ini khususnya di Kabupaten Kapuas Hulu hanya ada satu petugas jasa raharja yang menangani klaim santunan kecelakaan lalu-lintas jalan serta melakukan pengutipan premi asuransi di

kantor bersama samsat sehingga kurang efektifnya dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut” dan “dalam melaksanakan informasi kami ada wibesite, sms center dan call centernya yaitu 1500020, untuk mengetahui tugas fungsi jasa raharja sehingga masyarakat dapat mengetahui prosedur kami dan setiap pembayaran pajak di kantor samsat akan mendapatkan kartu dana jasa raharja untuk masyarakat mengetahui jumlah besaran santunan maksimal”.

Namun dari sisi sumber daya fasilitas petugas jasa raharja mengatakan “sarana dan prasarana belum cukup memadai dalam implementasi kebijakan ini karena ada beberapa sarana dan prasarana yang butuh perbaikan bahkan pergantian agar lebih efektif dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut. Peralatan pendukung untuk memasukan data korban seperti komputer, ups, dan printer pada kenyataannya komputer, ups, dan printer tersebut mengalami kendala yang mengakibatkan terlambatnya pekerjaan dan juga untuk operasional saya melakukan survey terkendala dikendaraan yang sering mogok”.

Sedangkan hasil wawancara yang dilakukan bersama korban kecelakaan dan keluarga korban, mengatakan bahwa “Dari kemarin sejak saya mengurus berkas klaim

hanya satu orang yang mengurus klaim sayajuga beliau juga yang menghubungi saya untuk menyelesaikan berkas yang kurang untuk segera saya berikan. Ketika saya datang beliau mengatakan saya harus menunggu sebentar dikarenakan beliau harus mengurus urusan lain”.

3. Disposisi

Disposisi merupakan faktor yang paling 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.

Pada dasarnya dalam melaksanakan suatu kebijakan, para implementor haruslah memiliki kemauan yang sungguh-sungguh atau memiliki keinginan yang besar dalam melaksanakan suatu kebijakan jika tanpa disertai dengan kemauan atau keinginan yang besar maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada petugas Jasa Raharja mengenai sikapnya dalam menjalankan peran dan tugasnya, beliau mengatakan “kami selaku

petugas harus selalu proaktif memonitor setiap kecelakaan yang terjadi, bersikap ramah kepada setiap klaimen dan korban kecelakaan, ikhlas dalam menjalankan tugas, mudah dalam setiap pengurusan klaim santunan dan memiliki rasa empati”.

Hal senada juga disampaikan oleh keluarga korban kecelakaan lalu-lintas jalan mengenai sikap pelaksanaan administrasi dalam menjalankan peran dan tugasnya beliau mengatakan “saya merasakan sikap dari petugas yang ramah dan sangat membantu didalam melayani saya dan memberitahukan prosedur yang telah ditetapkan oleh jasa raharja”.

Selain itu dalam segi pelayanan juga tidak membedakan, mana yang lebih dulu datang maka dialah yang haru dilayani terlebih dulu.

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 mencangup aspek-aspek seperti struktur organisasi, pembagian kewenangan hubungan antara unit-unit organisasi yang ada didalam organisasi yang bersangkutan dan hubungan organisasi luar dan sebagainya. Struktur organisasi 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.

Selanjutnya dalam implementasi kebijakan pemberian santunan PT. Jasa Raharja (Persero) terhadap korban kecelakaan lalu-lintas jalan di kabupaten Kapuas Hulu, salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi adalah struktur birokrasi karena implementasi kebijakan pemberian santunan memerlukan struktur birokrasi yang tepat dengan kata lain jika tanpa adanya struktur birokrasi maka implementasi kebijakan pemberian santunan ini akan terhambat dan tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan pelaksana administrasi dan penanggungjawab Unit Pelayanan Jasa Raharja Kapuas Hulu beliau mengatakan “Jasa Raharja dan polri khususnya dibagian satuan Lalu Lintas sudah melakukan kerjasama dan terjalin dengan sangat baik contohnya seperti setiap ada kecelakaan yang terjadi polisi akan segera menginformasikan kepada petugas Jasa Raharja serta membantu menjelaskan

tentang dana asuransi kecelakaan lalu lintas kepada korban kecelakaan sesuai dengan SOP yang berlaku di jasa raharja”. Hal senada juga diungkapkan anggota kepolisian aipda S beliau mengatakan : “kami anggota polri dan petugas Jasa Raharja saling berhubungan dalam melakukan tugas sudah terjalin dengan sangat baik dimana antara kedua belah instansi saling membantu dan berkoordinasi dalam upaya penanganan korban kecelakaan lalu-lintas dan upaya penurunan angka kecelakaan”.

Hal senada juga diungkapkan salah satu keluarga korban kecelakaan, beliau mengatakan bahwa:

“polisi mengatakan kepada saya bahwa ada petugas jasa raharja yang akan membantu mengurus klaim asuransi keluarga saya karena polisi baru saja menghubungi petugas jasa raharja untuk segera melakukan survey”.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

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 dan sebagaimana mestinya. Sedangkan kejelasan informasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh petugas kepada masyarakat khususnya korban kecelakaan lalu-lintas jalan masih jarang dan kurang efektif. Kejelasan informasi yang dilakukan petugas masih kurang efektif kepada korban kecelakaan lalu-lintas jalan.

2. Sumber daya merupakan faktor kedua yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, sumber daya manusia dalam mengimplementasikan kebijakan pemberian santunan sangat kurang memadai yaitu jumlah petugas hanya satu yang ada dikantor samsat unit pelayanan jasa raharja yang merangkap tugasnya sebagai pelaksana dan penanggung jawab unit pelayanan jasa raharja di kantor samsat serta mensurvei setiap terjadi kecelakaan lalu-lintas jalan¹⁰⁸ Kabupaten Kapuas Hulu. Kemudian sumber daya fasilitas yang dimiliki unit pelayanan jasa raharja di kantor 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 implementor, pengetahuan (kognisi) dan intensitas implementor dalam pelaksanaan kebijakan pemberian santunan PT. Jasa Raharja (Persero) terhadap korban kecelakaan lalu-lintas jalan Kabupaten Kapuas Hulu di Unit Pelayanan Jasa Raharja Kantor Samsat Kabupaten Kapuas Hulu. 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.

2. Saran

1. Komunikasi penyampaian informasi dalam sosialisasi perlu adanya diagendakan dan dikhususkan oleh

pihak jasa raharja itu sendiri untuk melihat korban kecelakaan yang banyak tidak mengetahui dan memahami bagaimana cara mengajukan klaim asuransi jasa raharja, selain itu masyarakat juga turut serta ambil bagian dengan lebih banyak menggali informasi atau mencari tahu lebih banyak lagi mengenai kebijakan pemberian santunan korban kecelakaan lalu-lintas sebelum mengalami musibah dan menjadi korban kecelakaan tanpa mengharapkan sosialisasi dari Jasa Raharja dan Kepolisian.

3. 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 pemberian santunan.
4. Disposisi perlu ditingkatkan lagi sikap petugas dalam membantu persyaratan klaim agar cepat terselesaikan dan mendapatkan dana santunan dari jasa raharja.
5. Struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan pemberian santunan ini, jasa raharja perlu adanya kerjasama bukan hanya dengan kepolisian tetapi juga

kepada pihak rumah sakit. Agar tercapainya tujuan untuk memudahkan korban kecelakaan lalu-lintas jalan dalam pencairan dana klaim pengajuan santunan.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2012. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Anggara, Sahya. 2014. *Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Abdul Wahab, Solichin. 2005. *Analisis Kebijakan dari Permulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Dunn, W.N. 2000. *Pengantar Analisis kebijakan Kebijakan Publik. Edisi Kedua (terjemahan Samodra Wibawa, Diah Asitadani, Erwan Agus Purwanto)*. Gaja Mada University press.
- Jasa Raharja. 2013. *Service Transformation Perjalanan Jasa Raharja Mencapai Service Excellence*. Universitas Indonesia.
- M. Irfan Islamy. 2007. *Prinsip- primis Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.