

# **IMPLEMENTASI PROSEDUR PELAYANAN JASA RAHARJA DI SATLANTAS POLRES JEMBER**

**Oleh:**

**Mariatul Azkiya\*, Emy Kholifah\*\***

\*Alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember

\*\* Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember

## **Abstrak**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa implementasi prosedur layanan pelayanan jasa raharja, khususnya yang terkait dengan laporan polisi mengenai kecelakaan lalu lintas yang dilakukan oleh Satuan Lalu Lintas Polres Jember belum sepenuhnya maksimal dan menjamin adanya rasa puas dari pihak masyarakat atau pihak korban kecelakaan. Berdasarkan studi dokumentasi dan wawancara yang dilakukan ditemukan masih adanya pihak korban kecelakaan yang mengurus jasa raharja menyatakan belum puas terhadap layanan yang diberikan dengan alasan karena faktor persyaratan yang dinilai masih rumit. Dari hasil penelitian yang dilakukan juga ditemukan adanya hambatan bagi Satlantas Polres Jember dalam memberikan layanan pelayanan jasa raharja, misalnya masih adanya pihak yang belum memahami dengan baik prosedur layanan dan juga belum mengetahui persyaratannya, sehingga banyak diantara mereka terpaksa pulang untuk melengkapi persyaratan yang diperlukan.

**Kata kunci: Implementasi, Prosedur Jasa Raharja**

## **Abstract**

*Based on the results of research conducted showed that the implementation of the maintenance service procedures raharja services , especially those related to the police report regarding traffic accidents conducted by the Jember Police Traffic Unit has not fully maximized and ensure the satisfaction of the community or the victim of an accident . Based on the study documentation and interviews conducted found persistence of the accident victims who takes care services raharja expressed are not satisfied with the services provided on the grounds because of the requirements is still considered complicated . From the results of research conducted also found the existence of barriers to Jember Police Traffic Unit in providing the maintenance services raharja services , for example, there are still those who do not understand the procedure better service and also do not know the requirements , so that many of them were forced to return to complete the necessary requirements.*

**Keywords : Implementation, Procedures Of Jasa Raharja**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Penelitian ini akan mencoba menggambarkan tentang implementasi prosedur pelayanan jasa raharjadi Satlantas Polres Jember. Sebagaimana kita ketahui bahwa di era reformasi ini, tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur birokrasi pemerintah menyangkut pelayanan administrasi publik yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layaknya aparatur dalam memberikan pelayanannya.

Dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas dan kuantitas pelayanan itu di berikan serta biaya yang relatif terjangkau dan mutu pelayanan yang baik. Jadi, terdapat tiga unsur pokok dari pelayanan itu sendiri. Pertama, biaya harus relatif lebih rendah, kedua, waktu yang diperlukan, dan terakhir mutu pelayanan yang diberikan relatif baik.

Keterlibatan pemerintah sebagai penanggung jawab dibidang pembangunan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan administrasi sebagai salah satu unsur penting dalam pelayanan publik yang merupakan salah satu bagian dari tujuan reformasi birokrasi pemerintahan nasional yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita reformasi birokrasi. Dengan desentralisasi kewenangan yang diberikan kepada pemerintah daerah, dalam hal ini kemampuan pemerintah daerah untuk melaksanakan berbagai kewenangan yang selama ini dilaksanakan oleh pemerintah pusat. Untuk itu, pemerintah daerah dan seluruh perangkat pusat di daerah harus mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, efeasien, efektif, dan bertanggung jawab. Sehubungan dengan itu, aparatur pemerintah sebagai perencana dan pelaksana suatu model kebijakan pelayanan publik, di harapkan mampu memberikan suatu bentuk peningkatan pelayanan, khususnya peningkatan-pelayanan administrasi.

Dalam setiap organisasi pemerintahan, pelayanan administrasi memegang peran sangat penting, karena berhasil tidaknya pengelolaan organisasi secara baik sangat tergantung juga dari seberapa baik kualitas layanan administrasi yang diberikan oleh para staf tata usaha. Demikian halnya pada tingkat Satlantas Polres Jember, dimana kualitas pelayanan jasa raharjayang diberikan sangat tergantung dari peran staf tata usaha yang memberikan tugas pelayanan.

Untuk menangani berbagai kecelakaan lalu lintas khususnya di Kabupaten Jember tentunya dibutuhkan sistem pelayanan jasa raharja yang baik melalui prosedur administrasi yang mudah bagi masyarakat yang mengurusnya. Saat ini Satlantas Polres Jember sebagai salah satu institusi pelayanan publik sebetulnya telah menerapkan prosedur pelayanan pelayanan jasa raharja bagi pihak masyarakat yang menjadi korban kecelakaan, namun sebagian masyarakat masih ada yang belum memahami prosedur yang berlaku, sehingga mereka merasakan ketidakpuasan. Untuk itulah peneliti merasa tertarik untuk mengangkat judul tentang “ Implementasi Prosedur Pelayanan Jasa Raharja di Kantor Satlantas Polres Jember”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka tulisan ini diarahkan untuk menjawab pertanyaan tentang:

- 1) Bagaimanakah implementasi prosedur pelayanan jasa raharja di Satlantas Polres Jember?
- 2) Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pelayanan jasa raharja di Kantor Satlantas Polres Jember?

## **1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menggambarkan tentang implementasi prosedur pelayanan pelayanan jasa raharja di Kantor Satlantas Polres Jember;
- 2) Untuk mengetahui tentang faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan pelayanan jasa raharja di Kantor Satlantas Polres Jember.

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

- 1) Diharapkan bisa memberikan kontribusi pemikiran kepada lembaga terkait tentang prosedur pelayanan administrasi pelayanan jasa raharja yang lebih baik di masa yang akan datang.
- 2) Diharapkan bisa menjadi bahan referensi bagi peneliti berikutnya yang ingin meneliti topik yang sama.
- 3) Kegunaan akademis bagi dosen dan mahasiswa sebagai pengabdian masyarakat dan dapat digunakan sebagai persyaratan untuk kepangkatan.
- 4) Secara empiris penelitian ini dapat bermanfaat untuk memudahkan masyarakat yang menggunakan pelayanan pelayanan jasa raharja di Kantor Satlantas Polres Jember.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

Pengertian implementasi menurut Kamus Webster berarti menyediakan sarana dan untuk melaksanakan sesuatu, menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu. Dengan demikian implementasi dapat dipandang sebagai suatu proses melaksanakan keputusan kebijaksanaan (biasanya dalam bentuk undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan, perintah eksekutif, dekrit presiden, dan sebagainya).

Dalam pandangan George C. Edwards yang diikuti dalam buku Leo Agustino (2006:149), Implementasi program kebijakan dipengaruhi oleh empat variable, yaitu:

1. Komunikasi, keberhasilan implementasi kebijakan masyarakat agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.
2. Sumber Daya, walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut

dapat berwujud sumberdaya manusia, yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial.

3. Disposisi, merupakan watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis.
4. Struktur Organisasi, merupakan yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengatuh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Tahapan ini tentu saja melibatkan seluruh stake holder yang ada, baik sektor swasta maupun publik secara kelompok maupun individual.

Implementasi program kebijakan meliputi tiga unsur yakni tindakan yang diambil oleh badan atau lembaga administratif; tindakan yang mencerminkan ketaatan kelompok target serta jejaring sosial politik dan ekonomi yang mempengaruhi tindakan para stake holder tersebut. Interaksi ketiga unsur tersebut pada akhirnya akan menimbulkan dampak, baik dampak yang diharapkan maupun dampak yang tidak diharapkan. "Pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting bahkan mungkin jauh lebih penting dari pada pembuatan kebijakan. Kebijakan-kebijakan hanya akan sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diimplementasikan atau dilaksanakan.

Moerir (1995) mengatakan bahwa dalam pelayanan publik (umum) terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan umum. Keenam faktor pendukung pelayanan umum tersebut adalah:

1. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan publik.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
4. Faktor pendapatan pegawai yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum.
5. Faktor kemampuan pegawai yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum.
6. Faktor sarana dalam pelaksanaan.

Salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemukakan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap "kualitas" yang melekat pada aspek pelayanan. Istilah "kualitas" ini, menurut Tjiptono (1996:55) mencakup pengertian 1) kesesuaian dengan persyaratan; 2) kecocokan untuk pemakaian; 3) perbaikan berkelanjutan; 4) bebas dari kerusakan/cacat; 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; 6) melakukan segala sesuatu secara benar; dan 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ada dalam kualitas tersebut menurut Tjiptono (1996 : 56) adalah:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.

5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, bahan bacaan, dan lain-lain.

Dari pendapat dan uraian di atas diketahui bahwa kualitas pelayanan mencakup berbagai faktor. Menurut Parasuraman dalam Dwiyanto (2005) menyatakan bahwa terdapat dua faktor penentu yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: Kualitas Pelayanan yang diharapkan masyarakat (*expected service*) dan Kualitas Pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) oleh masyarakat.

Adapun model dimensi kualitas pelayanan menurut pemikiran Parasuraman dijelaskan lebih lanjut oleh Tjiptono (1996) sebagai berikut:

1. *Tangible*, aspek ini sangat penting untuk dijadikan tolak ukur apakah layanan itu berkualitas atau tidak. Dimensi ini menilai wujud fisik di kantor penyedia layanan.
2. *Reliability*, dimensi ini menjelaskan derajat kehandalan dari aparat pelayanan publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Aspek kehandalan ini berkaitan dengan kemampuan lembaga publik dan para aparatnya untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan.
3. *Responsiveness*, dimensi ini berhubungan dengan sikap tanggap dari para pelayan publik terhadap harapan, keluhan, maupun kecenderungan perubahan yang terjadi di masyarakat. Dalam hal inilah diperlukan keberadaan staf yang sigap untuk menjawab pertanyaan atau permasalahan yang diajukan oleh warga masyarakat.
4. *Assurance*, dimensi ini berkaitan dengan sopan santun lembaga dan para stafnya untuk menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pengguna layanan publik.
5. *Empathy*, dimensi ini ditandai dengan sikap peduli dan penuh perhatian kepada warga masyarakat yang membutuhkan jasa layanan.

### III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan mengambil lokasi penelitian di Kantor Satlantas Polres Jember. Sumber data penelitian ini terdiri dari 6 orang informan, diantaranya: 1 orang dari pihak Satlantas Polres Jember, yaitu Kasatlantas dan 5 orang dari pihak masyarakat yang sedang mengurus jasa raharja, yaitu: Budi Raharjo, Suyono, Suyatno, Sucipto dan Hidayat. Penentuan sumber data atau informan ini dilakukan dengan cara purposive atau secara sengaja dengan pertimbangan bahwa sumber data atau informan dianggap mengetahui permasalahan yang diteliti.

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini antara lain:

1. Teknik observasi partisipan. Observasi partisipan dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap setiap aktivitas yang dilakukan oleh para staf Satlantas Polres Jember yang melakukan pelayanan jasa raharja.
2. Wawancara, yaitu proses tanya jawab antara penulis dengan para informan penelitian. Wawancara ini dilakukan terhadap 2 orang petugas Satlantas dan 5 orang dari pihak masyarakat yang sedang mengurus jasa raharja.

3. Teknik dokumentasi. Hal ini dilakukan dengan membaca dan mempelajari berbagai referensi atau dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti, misalnya: Profil Satlantas Polres Jember, SOP pelayanan jasa raharja, SOP penanganan kecelakaan, dasar hukum pelayanan jasa raharja dan sumber-sumber data sekunder lainnya yang terkait erat dengan permasalahan yang diteliti.

Untuk menganalisis data-data yang diperoleh maka penulis menggunakan metode analisis data *kualitatif*, yaitu data yang sudah diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang dipisah-pisahkan menurut kategori untuk memperoleh suatu kesimpulan penulisan. Adapun prosedur dalam analisis data pada penulisan ini adalah sebagai berikut: reduksi data, *display*-kan data dan memverifikasi data.

#### **IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **4.1 Analisis Implementasi Prosedur Pelayanan Jasa Raharja di Satlantas Polres Jember**

Dari penelitian yang dilakukan ditemukan adanya kendala dan hambatan bagi Satlantas Polres Jember dalam memberikan layanan pelayanan jasa raharja kepada masyarakat atau pihak korban kecelakaan, misalnya masih adanya pihak yang belum memahami dengan baik prosedur layanan dan juga belum mengetahui persyaratannya, sehingga diantara mereka ada yang terpaksa pulang untuk melengkapi persyaratan yang diperlukan. Selain itu juga masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui prosedur dan persyaratan yang harus dibawa dan dipersiapkan sebelum datang ke Jasa Raharja dan Satlantas Polres Jember.

Berikut merupakan prosedur pelayanan Jasa Raharja di Satuan Lalu Lintas Polres Jember:

1. Cara Memperoleh Santunan
  - a. Menghubungi kantor Jasa Raharja terdekat
  - b. Mengisi formulir pengajuan dengan melampirkan :
    - Laporan Polisi tentang kecelakaan Lalu Lintas dari Unit Laka Satlantas Polres setempat dan atau dari instansi berwenang lainnya.
    - Keterangan kesehatan dari dokter / RS yang merawat.
    - KTP / Identitas korban / ahli waris korban.
    - Formulir pengajuan diberikan Jasa Raharja secara cuma-cuma
2. Bukti Lain Yang Diperlukan
  - a. Dalam hal korban luka-luka
    - Kuitansi biaya perawatan dan pengobatan yang asli dan sah.
  - b. Dalam hal korban meninggal dunia
    - Surat kartu keluarga / surat nikah (bagi yang sudah menikah)
3. Ketentuan Lain Yang Perlu Diperhatikan
  - a. Jenis Santunan
    - Santunan berupa penggantian biaya rawatan dan pengobatan (sesuai ketentuan).
    - Santunan kematian.
    - Santunan cacat tetap.

b. Ahli Waris

- Janda atau dudanya yang sah.
- Anak-anaknya yang sah.
- Orang tuanya yang sah.

c. Kadaluwarsa

Hak santunan menjadi gugur / kadaluwarsa jika :

- Permintaan diajukan dalam waktu lebih dari 6 bulan setelah terjadinya kecelakaan.
- Tidak dilakukan penagihan dalam waktu 3 bulan setelah hak dimaksud disetujui oleh Jasa Raharja.

Menurut pengamatan penulis dalam rangka memberikan pelayanan pelayanan Jasa Raharja (khususnya pemberian layanan laporan polisi tentang kecelakaan lalu lintas) kepada pihak korban atau ahli waris, Satlantas Polres Jember telah berupaya mengimplementasikan prosedur tersebut sesuai aturan yang berlaku dengan menerapkan prinsip-prinsip prosedur pelayanan administrasi yang baik, meskipun dalam implementasinya masih ditemukan juga adanya kekurangan-kekurangan. Dalam implementasi prosedur pelayanan Jasa Raharja prinsip-prinsip yang sudah diterapkan antara lain:

1. Kesederhanaan, dalam arti tata cara pelayanan pelayanan Jasa Raharja diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti ada kepastian dan kejelasan mengenai:
  - a. Prosedur/tata cara pelayanan pelayanan Jasa Raharja,
  - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
3. Keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan.
4. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan pelayanan Jasa Raharja, waktu penyelesaian dan lain-lain yang berhubungan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh semua pihak baik diminta maupun tidak diminta.
5. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan pelayanan Jasa Raharja harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
6. Ketepatan waktu, dalam arti pelayanan pelayanan Jasa Raharja dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut, maka kualitas pelayanan pelayanan Jasa Raharja akan tercapai.

Menurut Kasatlantas Polres Jember sebagai salah satu informan penelitian ini ketika ditanyakan tentang bagaimanakah pelaksanaan prosedur pelayanan jasa raharja (laporan polisi) ia menuturkan bahwa:

“Prosedur pelayanan jasa raharja, khususnya yang terkait dengan laporan polisi bagi korban kecelakaan lalu lintas ini sangatlah mudah, karena hanya dengan syarat menyerahkan foto copy KTP (menunjukkan KTP asli), KK

(Kartu Keluarga), menunjukkan surat nikah bagi yang sudah menikah dan syarat lain yang diperlukan. Jadi, dalam implementasinya prinsip kesederhanaan sangat diutamakan, dalam arti tata cara pelayanan pelayanan Jasa Raharja diselenggarakan dengan cara yang mudah, aman, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.” (wawancara tanggal 29 November 2013).

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu informan dari pihak masyarakat yang mengurus jasa raharja, ketika ditanya tentang bagaimanakah pelaksanaan prosedur layanan pelayanan Jasa Raharja di Satlantas Polres Jember, ia menuturkan bahwa:

“prosedur pelayanan Jasa Raharja di Kantor Satlantas Polres Jember ini sudah sangat mudah karena dalam pelayanannya sangat cepat dan sudah sesuai dengan mekanisme yang ada dan saya menyarankan juga agar ke depan kemudahan prosedur ini dipertahankan dan kalau perlu layanannya terus lebih ditingkatkan lagi” (Wawancara dengan Suyono, tanggal 29 November 2013).

Senada dengan Suyono, Bambang Prasetyo selaku informan yang mengurus jasa raharja juga menyatakan bahwa: “Prosedur pelayanan Jasa Raharja di Kantor Satlantas sudah sangat mudah dan sudah sesuai prosedur yang berlaku asalkan persyaratannya sudah lengkap” (wawancara tanggal 29 November 2013).

Demikian halnya dengan keterangan yang disampaikan oleh Budi Raharjo yang juga sedang mengurus jasa raharja di Satlantas Polres Jember menyatakan bahwa:

“prosedur pelayanan pelayanan Jasa Raharja ini sudah sangat mudah karena dalam proses pembuatannya sudah ada mekanisme atau prosedur yang pasti serta sudah ada petugas untuk membantu kita dalam proses pelayanan Jasa Raharja, selain itu juga tidak dikenakan biaya pelayanan” (wawancara tanggal 29 November 2013).

Lebih lanjut Sucipto yang juga informan dalam penelitian ini menyatakan hal yang serupa bahwa: “pelaksanaan prosedur pelayanan Jasa Raharja ini sangat mudah karena sudah sesuai dengan mekanisme yang tertera pada papan prosedur yang dipasang di papan pengumuman pendaftaran Jasa Raharja” (wawancara tanggal 29 November 2013). Kemudian hal senada juga dituturkan oleh Hidayat bahwa: “prosedur pelayanan Jasa Raharja ini sudah cukup jelas dan mudah dalam pelayanannya karena dipapan pengumuman sudah tertera mekanisme pelayanannya” (wawancara tanggal 29 November 2013).

Agak berbeda dengan informan diatas, Suyatno selaku informan lainnya ketika ditanya tentang bagaimana pelaksanaan prosedur layanan pelayanan Jasa Raharja di Satlantas Polres Jember, ia menuturkan bahwa:

“menurut saya pelaksanaan prosedur pelayanan pelayanan Jasa Raharja di Kantor Satlantas Polres Jember ini sudah berjalan sesuai aturan, namun belum sepenuhnya dapat dikatakan mudah atau sederhana, karena persyaratan yang diminta masih terlalu banyak, misalnya: harus ada laporan polisi tentang kecelakaan lalu lintas dari Unit Laka Satlantas Polres setempat dan atau dari instansi berwenang lainnya. Selain itu, harus ada syarat keterangan kesehatan dari dokter / RS yang merawat, harus melampirkan KTP atau identitas lainnya,



harus mengisi Formulir pengajuan Jasa Raharja, harus ada kuitansi biaya perawatan dan pengobatan yang asli dan sah dan juga harus ada surat kartu keluarga atau surat nikah bagi yang sudah menikah. Seringkali bagi orang yang tidak mengetahui syarat-syarat tersebut terpaksa harus pulang untuk melengkapinya. Menurut saya semestinya syarat-syarat yang tidak terlalu penting tidak perlu diminta”. (wawancara dengan Suyatno, tanggal 29 November 2013).

Salah satu hal penting dan mendasar yang harus diperhatikan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat agar mereka merasakan adanya kepuasan, yaitu adanya ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan. Menurut pengakuan beberapa informan ketika ditanya tentang bagaimana ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan pelayanan Jasa Raharja di Kantor Satlantas Polres Jember pada umumnya mereka menyatakan bahwa ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan pelayanan Jasa Raharja di kantor Satlantas ini sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan sudah sangat cepat asalkan persyaratannya sudah lengkap.

Dari berbagai gambaran hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa meskipun Satlantas Polres Jember telah melakukan perubahan terhadap prosedur/mechanisme pelayanan pelayanan Jasa Raharja, khususnya yang terkait dengan laporan polisi tentang kecelakaan namun dalam implementasinya ternyata masih ditemukan adanya keluhan dari pihak masyarakat terutama menyangkut persyaratan yang diperlukan. Sehingga, kedepan pihak Satlantas Polres Jember dan pihak Jasa raharja perlu melakukan penyederhanaan ulang mengenai persyaratan yang diperlukan dalam pelayanan Jasa Raharja ini, Misalnya persyaratan itu cukup dengan laporan polisi, KTP atau identitas lainnya, mengisi Formulir pengajuan Jasa Raharja, dan kuitansi biaya perawatan dan pengobatan, sementara persyaratan lainnya bisa dihapus.

#### **4.2 Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Jasa raharja**

Bedasarkan hasil wawancara penulis dengan Kasatantas Polres Jember ketika ditanyakan tentang faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam rangka pelayanan jasa raharja, ia menuturkan bahwa:

“faktor yang menjadi hambatan dalam pelayanan jasa raharja terdiri dari hambatan internal dan eksternal. Hambatan internal adalah masih lemahnya koordinasi antara personil pelaksana lapangan. Sedangkan faktor eksternal adalah masih adanya korban kecelakaan yang belum memahami betul tentang prosedur layanan pelayanan jasa raharja, sehingga seringkali ada diantara mereka yang terpaksa pulang untuk melengkapi berkas atau persyaratan yang diperlukan. Selain itu, seringkali juga ada pihak korban kecelakaan yang tidak mendapatkan santunan, karena pihak korban dinyatakan bersalah” (Wawancara tanggal 29 November 2013).

Selanjutnya menurut Suyatno selaku informan dari pihak masyarakat yang sedang mengurus jasa raharja ketika ditanyakan tentang bagaimanakah hambatan yang dihadapi dalam pelayanan jasa raharja, ia menuturkan bahwa:

“Menurut saya salah satu faktor penghambat dalam pelayanan jasa raharja adalah menyangkut faktor persyaratan yang masih terlalu banyak. Hambatan lain menurut saya adalah sosialisasi tentang mekanisme atau prosedur layanan

pelayanan kepada pihak korban kecelakaan yang masih kurang. Sehingga seringkali ada pihak yang mengurus jasa raharja harus pulang dan setelah itu baru kembali lagi” (Wawancara tanggal 29 November 2013).

Lebih lanjut menurut Budi Raharjo, ketika ditanyakan hal yang sama mengungkapkan bahwa:

“ menurut saya salah satu faktor penghambat dalam pelayanan raharja adalah masih kurangnya sosialisasi tentang berbagai persyaratan yang harus disiapkan. Seharusnya sosialisasi ini perlu lebih intensif dilakukan kepada seluruh masyarakat melalui berbagai media cetak maupun elektronik, sehingga seluruh masyarakat memahami betul prosedur dalam pelayanan jasa raharja” (wawancara tanggal 29 November 2013).

Senada dengan keterangan diatas informan lainnya, yaitu Suyono, Bambang Prasetyo dan Hidayat ketika ditanyakan tentang hambatan dalam pelayanan jasa raharja mereka juga sepakat mengatakan bahwa salah faktor yang menghambat dalam pelayanan jasa raharja di Kantor Satlantas Polres Jember adalah masih kurangnya sosialisasi kepada seluruh masyarakat tentang prosedur dan persyaratan yang diperlukan. Para informan ini menyarankan agar kedepan perlu digiatkan sosialisasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa untuk saat ini memang masih banyak faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan jasa raharja. Dan keberhasilan Satlantas Polres Jember dalam memberikan layanan jasa raharja ini sangat tergantung dari sejauhmana upaya-upaya yang bisa dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat tersebut.

Menurut penulis untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut Satlantas Polres Jember perlu melakukan berbagai langkah, misalnya: melakukan peningkatan koordinasi antara personil dilapangan, dan melakukan penyederhaan prosedur atau mekanisme pelayanan jasa raharja. Selain itu, juga perlu secara terus menerus melakukan upaya sosialisasi tentang prosedur layanan jasa raharja kepada pihak masyarakat yang berkepentingan.

## **V. PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa implementasi atau pelaksanaan prosedur layanan pelayanan jasa raharja, khususnya yang terkait dengan laporan polisi mengenai kecelakaan lalu lintas yang dilakukan oleh Satuan Lalu Lintas Polres Jember belum sepenuhnya maksimal dan menjamin adanya rasa puas dari pihak masyarakat atau pihak korban kecelakaan. Berdasarkan pengamatan dan informasi yang diperoleh penulis, baik melalui studi dokumentasi ataupun wawancara dengan pihak informan ditemukan masih adanya pihak masyarakat atau korban kecelakaan yang mengurus jasa raharja menyatakan belum puas terhadap layanan yang diberikan dengan alasan karena faktor persyaratan yang dinilai masih rumit. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan jasa raharja yang merupakan bagian dari layanan publik yang diberikan oleh Satlantas Polres Jember atau pihak Jasa Raharja belum sepenuhnya dapat berjalan dengan maksimal sesuai dengan keinginan pihak masyarakat atau pihak korban kecelakaan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan juga ditemukan adanya hambatan bagi Satlantas Polres Jember dalam memberikan layanan pelayanan jasa raharja kepada masyarakat atau pihak korban kecelakaan, misalnya masih adanya pihak yang belum memahami dengan baik prosedur layanan dan juga belum mengetahui persyaratannya, sehingga diantara mereka ada yang terpaksa pulang untuk melengkapi persyaratan yang diperlukan.

### **5.2 Saran**

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pemegang SIM perlu memiliki kompetensi mengendarai kendaraan di jalan raya sehingga mengurangi kecelakaan di jalan raya.
2. Perlu lebih disederhanakan lagi Standar Operasional Prosedur, terutama menyangkut persyaratan pelayanan jasa raharja, sehingga pelayanan jauh lebih mudah dan sederhana.
3. Perlu dilakukan sosialisasi secara berkelanjutan melalui berbagai media kepada seluruh masyarakat atau pihak korban kecelakaan agar mereka dapat lebih memahami prosedur pelayanan jasa raharja di Satlantas Polres Jember.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- Moenir, H.A.S. 2000; *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan ke empat, diterbitkan oleh PT. Bumi Aksara Jakarta.
- Riant Nugroho D. 2003. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Ratminto, AtikSepti Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Subarsono, AG. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Tjandra, Willy. 2006. *Praxis Good Governance*. Yogyakarta: Pondok Edukasi
- Tjiptono, 1996. *Prinsip-prinsip Quality Service (TQS)* Penerbit Andi, Cetakan Pertama Yogyakarta.

### **Undang-Undang dan Peraturan lainnya:**

- Peraturan Kapolri No. 14 tahun 2012 tentang Manajemen Penyidikan Tindak Pidana
- Peraturan Pemerintah Negara Republik Indonesia Nomor 50 tahun 2010 tanggal 25 Mei 2010 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Undang-undang No. 8 tahun 1981 tentang KUHAP
- Undang-undang No.2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Surat telegram dengan No.Pol.: STR/32/III/2009 dari Kababinkam Polri kepada Para Kapolda tentang Program *Quick Wins*
- Undang-undang No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Pasal 13 huruf c, pasal 14 huruf b, pasal 15 ayat 2 huruf ( c).
- Undang-Undang Republik Indonesia nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Undang-Undang Republik Indonesia nomor 22 tahun 2009 tentang Surat Ijin Mengemudi (SIM) diatur dalam Pasal 77 sampai pasal 88.
- Peraturan pemerintah nomor 50 tahun 2010 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman umum pelayanan Publik.