



Dinda Fahira Lubis¹
 Tri Inda Fadhila
 Rahma²

ANALISIS MEKANISME PROSEDUR KLAIM JASA RAHARJA PERWAKILAN MEDAN

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses klaim asuransi kecelakaan pada Jasa Raharja perwakilan Medan, dengan fokus pada kebutuhan pemangku kepentingan dan solusi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Metodologi yang digunakan meliputi studi literatur, dan menganalisis dari berbagai sumber ilmiah yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat berbagai kendala dalam proses klaim, termasuk kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur klaim, lambatnya respons dari pihak Jasa Raharja, dan kendala administrasi yang mempengaruhi kecepatan penyelesaian klaim. Selain itu, analisis juga mengidentifikasi kebutuhan penting seperti edukasi kepada masyarakat, peningkatan sistem informasi, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia di Jasa Raharja. Berdasarkan temuan tersebut, solusi yang diusulkan meliputi program sosialisasi, digitalisasi proses klaim, serta peningkatan kolaborasi dengan pihak terkait. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan dan praktik terbaik dalam pengelolaan klaim asuransi kecelakaan di Indonesia, serta memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan kepuasan dan perlindungan bagi masyarakat.

Kata Kunci: Klaim Asuransi, Kecelakaan, Jasa Raharja, Analisis Kebutuhan, Solusi.

Abstract

This research aims to analyze the accident insurance claims process at Jasa Raharja representing Medan, with a focus on stakeholder needs and solutions that can be implemented to increase service efficiency and effectiveness. The methodology used includes literature studies and analysis of various relevant scientific sources. The research results show that there are various obstacles in the claims process, including a lack of public understanding of the claims procedure, slow response from Jasa Raharja, and administrative obstacles that affect the speed of claim settlement. Apart from that, the analysis also identified important needs such as education for the community, improving information systems, and strengthening human resource capacity at Jasa Raharja. Based on these findings, the proposed solutions include outreach programs, digitalization of the claims process, and increased collaboration with related parties. It is hoped that this research can contribute to the development of policies and best practices in managing accident insurance claims in Indonesia, as well as providing recommendations that can increase satisfaction and protection for the community.

Keywords: Insurance Claims, Accidents, Raharja Services, Needs Analysis, Solutions.

PENDAHULUAN

Perlindungan bagi korban kecelakaan lalu lintas merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan sosial dan hukum di Indonesia. Jasa Raharja, sebagai lembaga yang ditunjuk pemerintah, memiliki peran strategis dalam memberikan perlindungan dan jaminan kepada masyarakat. Didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964, Jasa Raharja bertujuan untuk memberikan santunan kepada korban kecelakaan yang disebabkan oleh kendaraan bermotor, baik bagi korban yang meninggal dunia maupun yang mengalami luka-luka. (Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Lalu Lintas.)

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
 email: dindafahiralubis@gmail.com, triindafadhila@uinsu.ac.id

Perwakilan Medan, sebagai salah satu cabang dari Jasa Raharja, melayani wilayah yang memiliki tingkat kecelakaan lalu lintas yang cukup tinggi. Kota Medan, dengan kepadatan penduduk dan volume kendaraan yang terus meningkat, menjadi salah satu daerah yang rawan kecelakaan. Oleh karena itu, mekanisme prosedur layanan di Jasa Raharja Perwakilan Medan sangat penting untuk dianalisis guna memastikan efektivitas dan efisiensi dalam memberikan layanan kepada korban. (Jasa Raharja. (2023). "Prosedur Klaim Jasa Raharja.")

Prosedur pengajuan klaim di Jasa Raharja melibatkan serangkaian langkah yang harus dilalui oleh korban atau ahli waris. Mulai dari pengumpulan dokumen, verifikasi, penilaian kerugian, hingga pencairan santunan, setiap tahap memiliki perannya masing-masing dalam menentukan cepat atau lambatnya proses klaim. Namun, dalam praktiknya, terdapat berbagai tantangan yang dapat mempengaruhi kelancaran prosedur ini. Beberapa di antaranya mencakup keterbatasan sumber daya manusia, tingkat kesadaran masyarakat tentang hak-hak mereka, dan kompleksitas birokrasi yang sering kali menjadi penghambat. (Jasa Raharja. (2023). "Prosedur Klaim Jasa Raharja.")

Meskipun Jasa Raharja telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan layanan, seperti sosialisasi kepada masyarakat dan digitalisasi proses klaim, tetap diperlukan pemahaman yang lebih mendalam tentang mekanisme yang ada. Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang bagaimana prosedur di Jasa Raharja Perwakilan Medan dijalankan, tantangan yang dihadapi, serta langkah-langkah perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan. (Nasution, M. (2020). "Analisis Proses Klaim Asuransi di Indonesia.")

Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan publik terkait perlindungan korban kecelakaan lalu lintas, serta memberikan rekomendasi bagi Jasa Raharja untuk mengoptimalkan mekanisme prosedur layanan mereka. Melalui analisis ini, penulis berharap dapat menjembatani kesenjangan informasi antara kebijakan dan praktik yang terjadi di lapangan, sehingga perlindungan yang diberikan dapat lebih efektif dan berdampak positif bagi masyarakat. (Nasution, M. (2020). "Analisis Proses Klaim Asuransi di Indonesia.")

Jasa Raharja merupakan lembaga yang memiliki peran strategis dalam memberikan perlindungan asuransi bagi masyarakat Indonesia, khususnya terkait kecelakaan lalu lintas. Di kota Medan, sebagai salah satu pusat kegiatan ekonomi dan sosial, kebutuhan akan layanan asuransi yang responsif dan efektif semakin mendesak. Masyarakat di Medan, yang rentan terhadap risiko kecelakaan, memerlukan pemahaman yang jelas mengenai produk dan layanan yang ditawarkan oleh Jasa Raharja, serta bagaimana cara mengaksesnya. (Putri, R. (2021). "Analisis Efektivitas Prosedur Klaim Jasa Raharja.")

Namun, masih terdapat berbagai tantangan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Di antaranya adalah kurangnya sosialisasi mengenai prosedur klaim, kompleksitas proses administrasi, serta keterbatasan informasi mengenai hak dan kewajiban pemegang polis. Hal ini berpotensi mengakibatkan ketidakpuasan terhadap layanan dan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Jasa Raharja. (Putri, R. (2021). "Analisis Efektivitas Prosedur Klaim Jasa Raharja.")

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan masyarakat Medan terhadap layanan Jasa Raharja serta mengidentifikasi solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan yang ada. Dengan pendekatan yang komprehensif, diharapkan dapat ditemukan rekomendasi yang mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan Jasa Raharja, serta memperkuat pemahaman masyarakat mengenai asuransi. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang asuransi sosial, serta mendukung upaya peningkatan keselamatan dan kesejahteraan masyarakat di Medan. (Nasution, M. (2020). "Analisis Proses Klaim Asuransi di Indonesia.")

METODE

Penelitian ini bersifat deskriptif, bertujuan untuk memberikan gambaran mendetail mengenai prosedur klaim dan berbagai aspek yang terlibat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur. Data dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk dokumen resmi, artikel jurnal, dan laporan terkait yang membahas prosedur klaim Jasa Raharja. Analisis dilakukan untuk mengidentifikasi mekanisme dan tantangan yang ada. Metode penelitian ini

dirancang untuk menganalisis mekanisme prosedur klaim Jasa Raharja di Perwakilan Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi dan efektivitas proses klaim serta memberikan rekomendasi perbaikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jasa Raharja adalah lembaga yang memberikan perlindungan kepada korban kecelakaan lalu lintas di Indonesia. Prosedur klaim yang jelas dan efisien sangat penting untuk memastikan bahwa korban atau ahli waris dapat menerima santunan sesuai dengan haknya. Di Medan, pemahaman tentang mekanisme klaim menjadi krusial bagi masyarakat yang terlibat dalam kecelakaan lalu lintas. (Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Lalu Lintas.)

1. Prosedur Klaim Jasa Raharja

Mekanisme klaim di Jasa Raharja Perwakilan Medan terdiri dari beberapa tahapan yang krusial untuk memastikan pemohon mendapatkan haknya dengan tepat dan cepat. Berikut adalah rincian dari tahapan tersebut.

A. Pengajuan Klaim

Proses ini dimulai ketika pemohon mengisi formulir klaim yang disediakan oleh Jasa Raharja. Berdasarkan wawancara dengan pemohon, ditemukan bahwa pengisian formulir tersebut seringkali disertai dengan kesulitan dalam memahami syarat dan dokumen yang diperlukan. Sebagian besar pemohon tidak sepenuhnya mengetahui persyaratan dokumen, seperti surat keterangan kecelakaan dari pihak berwenang dan bukti medis. Hal ini menyebabkan ketidakpastian dan keterlambatan dalam pengajuan klaim. (Jasa Raharja. (2023). Pedoman Pelayanan Klaim. www.jasaraharja.co.id)

B. Verifikasi Klaim

Setelah pengajuan, tahap selanjutnya adalah verifikasi dokumen oleh petugas. Berdasarkan data, waktu verifikasi rata-rata berkisar antara 7 hingga 14 hari. Selama proses ini, banyak pemohon mengeluhkan kurangnya transparansi mengenai status klaim mereka. Beberapa dari mereka merasa tidak mendapatkan informasi yang cukup, yang menyebabkan kekhawatiran akan ketidakpastian hasil klaim. Oleh karena itu, diperlukan sistem komunikasi yang lebih baik untuk menjelaskan status dan proses klaim kepada pemohon. (Jasa Raharja. (2023). Pedoman Pelayanan Klaim. www.jasaraharja.co.id)

C. Pencairan Dana

Setelah klaim disetujui, dana akan dicairkan kepada pemohon. Rata-rata waktu pencairan dana adalah sekitar 5 hari kerja setelah proses verifikasi selesai. Namun, terdapat kendala administratif yang seringkali menyebabkan keterlambatan dalam pencairan. Beberapa pemohon melaporkan bahwa mereka harus melakukan follow-up berulang kali untuk memastikan pencairan dana mereka. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam manajemen dan pengelolaan proses pencairan dana. (Jasa Raharja. (2023). Pedoman Pelayanan Klaim. www.jasaraharja.co.id)

2. Tantangan yang Dihadapi

Terdapat beberapa tantangan signifikan yang dihadapi oleh Jasa Raharja Perwakilan Medan dalam melaksanakan prosedur klaim:

A. Masalah Administratif

Berdasarkan temuan, masalah administratif merupakan salah satu tantangan utama. Banyak pemohon yang mengalami kebingungan terkait dokumen yang harus disiapkan, yang berujung pada pengisian formulir yang tidak lengkap. Keterbatasan informasi yang disediakan di lokasi pengajuan juga berkontribusi terhadap masalah ini. Sebagai solusi, peningkatan sosialisasi mengenai prosedur klaim dan daftar dokumen yang diperlukan sangat diperlukan untuk membantu masyarakat. (Syahriza, R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Klaimen PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara.)

B. Persepsi Masyarakat

Survei yang dilakukan menunjukkan bahwa meskipun mayoritas masyarakat merasa puas dengan keramahan petugas, mereka mengeluhkan waktu proses klaim yang dianggap lambat. Sebanyak 30% responden menyatakan tidak puas, terutama

berkaitan dengan komunikasi yang tidak memadai selama proses verifikasi. Hal ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan keterbukaan dan transparansi dalam komunikasi dengan pemohon. (Puspitasari, D. (2022). "Tantangan dan Solusi dalam Proses Klaim Jasa Raharja".)

C. Teknologi dan Inovasi

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan efisiensi adalah pemanfaatan teknologi. Namun, saat ini, Jasa Raharja Perwakilan Medan masih mengandalkan metode manual dalam banyak prosesnya. Adanya sistem online untuk pengajuan dan pelacakan status klaim dapat mengurangi beban administratif dan mempercepat proses. Penelitian menunjukkan bahwa banyak pemohon lebih memilih pengajuan secara digital, yang dapat memberikan akses lebih luas dan kemudahan dalam mengelola klaim. (Puspitasari, D. (2022). "Tantangan dan Solusi dalam Proses Klaim Jasa Raharja".)

3. Kepuasan Masyarakat

Dalam melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat, dilakukan survei terhadap 100 responden. Hasil survei menunjukkan:

A. Tingkat Kepuasan

Sekitar 70% responden menyatakan puas dengan layanan yang diberikan oleh Jasa Raharja, terutama dalam hal keramahan dan sikap petugas yang membantu. Namun, masih terdapat 30% responden yang merasa tidak puas. Mereka menganggap bahwa prosedur yang panjang dan kurangnya informasi yang jelas menjadi faktor utama ketidakpuasan tersebut. (Yafiz, M. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Sistem Penyerahan Santunan Pt Jasa Raharja Perwakilan Tk. I Medan.)

B. Rekomendasi Perbaikan

Dari hasil survei, masyarakat memberikan beberapa rekomendasi perbaikan. Di antaranya adalah:

Sosialisasi yang Lebih Baik: Penyelenggaraan seminar atau workshop untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai prosedur klaim dan dokumen yang diperlukan.

Pengembangan Sistem Digital: Implementasi sistem online untuk mempermudah pengajuan klaim dan memungkinkan pemohon untuk melacak status klaim mereka secara real-time.

Pelatihan untuk Petugas: Peningkatan kapasitas petugas dalam hal pelayanan pelanggan dan penanganan klaim untuk mengurangi waktu respon dan meningkatkan kepuasan pemohon.

(Puspitasari, D. (2022). "Tantangan dan Solusi dalam Proses Klaim Jasa Raharja".)

Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur klaim menjadi hambatan signifikan. Banyak pemohon yang tidak sepenuhnya memahami dokumen apa saja yang diperlukan dan bagaimana cara mengajukan klaim dengan benar, yang sering kali menyebabkan penundaan dalam proses. Oleh karena itu, penting bagi Jasa Raharja untuk meningkatkan upaya sosialisasi dan pendidikan kepada masyarakat melalui berbagai media dan kegiatan yang lebih interaktif, respon petugas dalam menangani klaim juga menjadi sorotan. Ditemukan bahwa tidak semua petugas memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai mengenai prosedur klaim yang berlaku, yang dapat berakibat pada ketidakpuasan pemohon. Oleh karena itu, pelatihan yang berkelanjutan dan evaluasi kinerja petugas sangat diperlukan untuk memastikan bahwa mereka dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan ramah. Selain itu, transparansi dalam proses klaim juga menjadi faktor penting. Banyak pemohon yang merasa kebingungan mengenai status klaim mereka, sehingga menciptakan persepsi negatif terhadap pelayanan yang diberikan. Penerapan sistem pelacakan klaim yang lebih baik, yang memungkinkan pemohon untuk memantau perkembangan klaim mereka secara real-time, dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi. Akhirnya, peningkatan kolaborasi antara Jasa Raharja dan instansi terkait, seperti kepolisian dan rumah sakit, perlu dioptimalkan untuk mempercepat proses verifikasi dan pengumpulan informasi yang diperlukan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan prosedur klaim Jasa Raharja di perwakilan Medan dapat berjalan lebih efektif dan efisien, memberikan perlindungan hukum yang lebih baik bagi masyarakat, serta

meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Secara keseluruhan, analisis ini menegaskan pentingnya evaluasi berkelanjutan dan perbaikan dalam mekanisme klaim Jasa Raharja untuk mencapai tujuan utama sebagai lembaga yang melindungi dan memberikan bantuan kepada masyarakat dalam situasi darurat. (Puspitasari, D. (2022). "Tantangan dan Solusi dalam Proses Klaim Jasa Raharja".)

SIMPULAN

Prosedur klaim di Jasa Raharja Perwakilan Medan memiliki mekanisme yang terstruktur namun masih perlu perbaikan, terutama dalam hal sosialisasi dan kelengkapan dokumen. Dengan meningkatkan pemahaman masyarakat dan memperbaiki sistem, diharapkan proses klaim dapat berjalan lebih efisien, sehingga korban atau ahli waris dapat segera menerima santunan yang menjadi hak mereka.

prosedur klaim di Jasa Raharja Perwakilan Medan mencakup beberapa langkah penting yang harus diikuti untuk memastikan klaim dapat diproses dengan baik. Pertama, pemohon perlu mengumpulkan semua dokumen yang diperlukan, termasuk identitas diri, laporan kecelakaan, dan bukti pengobatan. Selanjutnya, pemohon harus mengisi formulir klaim dengan informasi yang akurat dan menyerahkannya beserta dokumen pendukung ke petugas Jasa Raharja, disertai dengan mendapatkan tanda terima sebagai bukti pengajuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Marbun, Y. R. (2022). Analisis Sistem Dan Prosedur Pembayaran Klaim Kecelakaan Dalam Upaya Meningkatkan Penegendalian Intern Pada PT. JASA RAHARJA PERWAKILANMEDAN
- Yafiz, M. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Sistem Penyerahan Santunan Pt Jasa Raharja Perwakilan Tk. I Medan.
- Harahap, R. P. S. (2021). Strategi Humas PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidimpuan Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan).
- Syahriza, R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Klaimen PT Jasa Raharja Cabang SumateraUtara.
- Sari, R. (2021). Analisis Prosedur Klaim Asuransi di Jasa Raharja: Studi Kasus Perwakilan Medan. Tesis. Universitas Sumatera Utara.
- Jasa Raharja. (2020). Pedoman Pelayanan Klaim Jasa Raharja. Jakarta: Jasa Raharja. (<https://www.jasaraharja.co.id/>)
- Arief, M. (2022). "Mekanisme Klaim Asuransi Sosial di Indonesia: Tinjauan terhadap Jasa Raharja".
- Nasution, F. (2024). Studi Komparatif Prosedur Klaim Asuransi Jasa Raharja di Berbagai Wilayah. Disertasi. Universitas Negeri Medan.
- Puspitasari, D. (2022). "Tantangan dan Solusi dalam Proses Klaim Jasa Raharja". *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik*, 8(3), 200-215.
- Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Lalu Lintas.
- Jasa Raharja. (2023). Pedoman Pelayanan Klaim.: www.jasaraharja.co.id
- Jasa Raharja. (2023). "Prosedur Klaim Jasa Raharja."
- Nasution, M. (2020). "Analisis Proses Klaim Asuransi di Indonesia."
- Putri, R. (2021). "Analisis Efektivitas Prosedur Klaim Jasa Raharja.
- Prosedur pengajuan santunan <https://www.jasaraharja.co.id/page/detail/prosedur-pengajuan>
- Nilai santunan <https://www.jasaraharja.co.id/page/detail/lingkup-jaminan>