

SYSTEMS THINKING

Aplikasi Teori Sistem
Pada Riset Terapan di Indonesia

Hak cipta pada penulis
Hak penerbitan pada penerbit
Tidak boleh diproduksi sebagian atau seluruhnya dalam bentuk apapun
Tanpa izin tertulis dari pengarang dan/atau penerbit

Kutipan Pasal 72 :

Sanksi pelanggaran Undang-undang Hak Cipta (UU No. 10 Tahun 2012)

1. Barang siapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) atau Pasal (49) ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan atau denda paling banyak Rp. 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah)
2. Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu Ciptaan atau hasil barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)

Dr. Ir. M. Yusuf S. Barusman M.B.A, Agus Mahfudz, Heru Adrian, Pandu Dewonoto,
Nurvi Murdiyanto, Ahmad Cucus, Budhi Waskito, Ayu Kartika Puspa,
Robby Yuli Endra, Fenty Ariani, Agus Sukoco ,Yuthsi Aprilinda,
Nanda Febriani, Hendra Permana, Hafiyyan Putra Pratama, Achmad Ridho

SYSTEMS THINKING

Aplikasi Teori Sistem
Pada Riset Terapan di Indonesia



Perpustakaan Nasional RI:
Katalog Dalam Terbitan (KDT)

SYSTEMS THINKING
Aplikasi Teori Sistem Pada Riset Terapan di Indonesia

Penulis:
M. Yusuf Sulfarano Barusman, Agus Mahfudz, Heru Adrian,
Pandu Dewonoto, Nurvi Murdiyanto, Ahmad Cucus, Budhi
Waskito, Ayu Kartika Puspa, Robby Yuli Endra, Fenty Ariani,
Agus Sukoco, Yuthsi Aprilinda, Nanda Febriani, Hendra Per-
mana, Hafiyyan Putra Pratama, Achmad Ridho

Desain Cover & Layout
Team Aura Creative

Penerbit
Universitas Bandar Lampung
(UBL) Press
Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No.26, Labuhan Ratu,
Kedaton, Kota Bandar Lampung, Lampung 35142

viii + 162 hal : 15,5 x 23 cm
Cetakan, Januari 2018

ISBN: 978-602-60638-4-7

Hak Cipta dilindungi Undang-undang

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya kami dapat menyelesaikan monograf berjudul “**SYSTEMS THINKING Aplikasi Teori Sistem Pada Riset Terapan di Indonesia**”. Buku ini merupakan sumbangan pikiran dari berbagai disiplin ilmu yang ada di Universitas Bandar Lampung dan rekan-rekan dari Institut Teknologi Bandung.

Pada kesempatan kali ini saya ingin berterima kasih kepada rekan-rekan semua yang telah memberikan sumbangsih dan pemikirannya sehingga karya ini dapat dipersembahkan kepada semua pembaca.

Saya juga menyadari sepenuhnya bahwa monograf ini belum sempurna. Berbagai kritik dan saran untuk perbaikan akan sangat berguna demi mewujudkan prinsip *Continuous Improvement*. Semoga tulisan sederhana ini dapat memberikan manfaat, menambah pemahaman, dan menginspirasi pihak-pihak yang berkepentingan.

Bandar Lampung, Januari 2018

Dr.Ir.M.Yusuf Sulfarano Barusman.

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Rancang Bangun Sistem Distribusi PT Sinar Sosro Kantor Penjualan Bandar Lampung Pada Produk Teh Botol Sosro <i>Returnable Glasses Bottle</i> Dengan <i>Soft Systems Methodology</i> : M. Yusuf S Barusman dan Agus Mahfudz	1
Rancang Bangun Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Rajabasa: M. Yusuf S. Barusman dan Heru Adrian	28
Membangun Prosedur Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Dengan <i>Soft Systems Methodology</i> Pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung: M. Yusuf S. Barusman dan Pandu Dewonoto	52
Rancang Bangun Model Pelayanan Prima Pada Kantor Samsat Sukadana Lampung Timur: M. Yusuf S. Barusman, dan Nurvi Murdiyanto	75

Computational Thinking : Rekayasa Berbasis <i>Systems Thinking</i> dengan pendekatan ICT: Ahmad Cucus.....	86
Sistem Komunikasi Pembangunan Nasional yang Efektif: Budhi Waskito	96
<i>Systems Thinking</i> pada Perancangan <i>Business Intelligence</i> untuk <i>Decision Support</i> : Ayu Kartika Puspa.....	114
Model <i>Systems Thinking</i> Berbasis <i>Soft Computing</i> Untuk Untuk Sistem Pendukung Keputusan: Robby Yuli Endra dan Fenty Ariani	123
Transformasi TIK Untuk Konservasi Sumberdaya Hayati dan Ekowisata: Agus Sukoco dan Yuthsi Aprilinda	133
Proses <i>Reengineering</i> Angkutan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi IoT, <i>Machine Learning</i> dan Gamifikasi: Agus Kuncoro, Nanda Febriani, Hendra Permana, Hafiyyan Putra Pratama dan Achmad Ridho	150

Membangun Prosedur Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Dengan *Soft Systems Methodology* Pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung

M Yusuf S Barusman dan Pandu Dewonoto

Fakultas Ekonomi, Universitas Bandar Lampung, Lampung Indonesia

ABSTRAK

Kecelakaan lalu lintas selalu diawali dengan adanya pelanggaran terhadap peraturan lalu lintas. Salah satu kewajiban negara adalah memberikan perlindungan terhadap kerugian yang timbul akibat risiko-risiko kecelakaan lalu lintas. PT Jasa Raharja merupakan salah satu perusahaan di bidang asuransi kecelakaan. Dalam pelaksanaan klaim asuransi ditemukan beberapa kendala dalam prosedur klaim asuransi kecelakaan lalu lintas jalan. Kendala-kendala tersebut bersifat administratif, kasuistik dan berkaitan dengan karakteristik budaya masyarakat. Adanya permasalahan yang muncul dalam prosedur klaim asuransi kecelakaan lalu lintas jalan. Terutama adanya gap antara prosedur dengan realita pelaksanaannya, maka perlu dibuat suatu prosedur klaim asuransi untuk kecelakaan lalu lintas jalan. Dengan begitu dapat menjadi solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi, menyempurnakan model sistem yang kemudian akan dikembangkan menjadi model secara konseptual yang diharapkan dapat memberikan perbaikan pada sistem.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian eksploratif dengan pendekatan sistem yaitu penelitian yang menggunakan studi pustaka, pedoman wawancara dan observasi sebagai alat pengumpulan data. Metodologi yang digunakan yaitu *Soft Systems Methodology* untuk mengolah data yang diperoleh dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini yaitu perubahan perbaikan dalam prosedur

klaim asuransi. Dengan adanya sistem yang telah diperbaiki diharapkan dapat meningkatkan mempermudah penyelesaian klaim asuransi bagi petugas terkait dan juga memberikan kemudahan bagi masyarakat yang mengajukan klaim asuransi.

Keyword : Prosedur Klaim Asuransi; Kecelakaan Lalu lintas Jalan; Soft Systems Methodology

1. Pendahuluan

PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung merupakan salah satu perusahaan di bidang asuransi kecelakaan di wilayah operasional pelayanan klaim di Kota Bandar Lampung. Berdasarkan observasi dan wawancara awal, ditemukan beberapa kendala dalam prosedur klaim asuransi kecelekaan lalu lintas jalan. Kendala-kendala tersebut bersifat administrastif, kasuistik dan berkaitan dengan karakteristik budaya masyarakat.

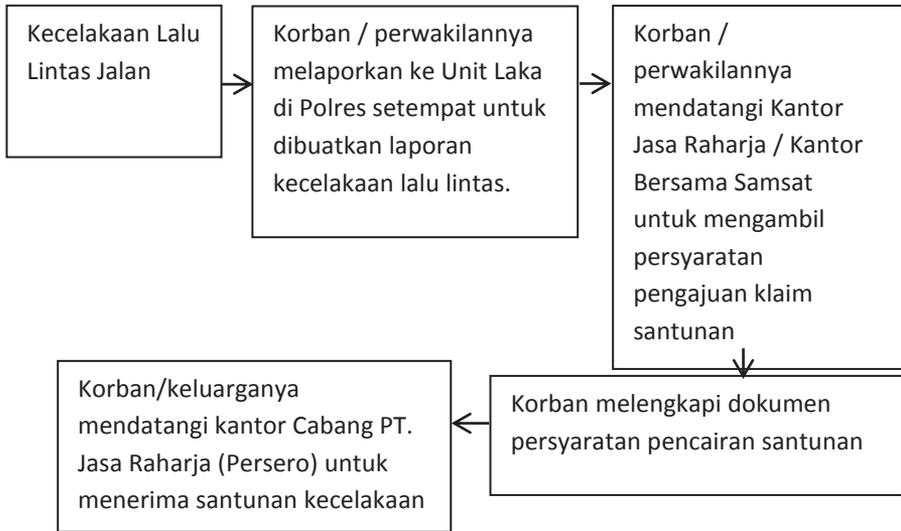
Dalam prosedur klaim asuransi kecelakaan, prosesnya melibatkan berbagai pihak yaitu :

Tabel 1

Pihak – Pihak Yang Terlibat Dalam Prosedur Klaim Asuransi

No.	Instansi	Fungsi	Output
1.	Kepolisian	Mencatat kejadian kecelakaan lalu lintas	Laporan Polisi
2.	Rumah Sakit / Dokter	Melakukan tindakan medis	- Ket. Kesehatan - Ket. Kematian - Kwitansi Biaya
3.	Pamong Praja	Menyediakan keterangan Pamong Praja	Dokumen /Keterangan Kependudukan
4.	Jasa Raharja	Memproses dan memberikan dana santuntan kecelakaan	Dana Santunan
5.	Bank BRI	Memproses transfer dana santunan ke rekening korban atau ahli waris	Rekening Tabungan

(Sumber : Prosedur Pelayanan Santunan, 2012)¹



Gambar 1

Prosedur Pengajuan Santunan Kecelakaan Lalu Lintas

Sumber : *Prosedur Pelayanan Santunan, 2012*)¹

Dalam kondisi normal, prosedur tersebut diatas diperkirakan dapat ditempuh oleh pemohon sesuai standar waktu dan ketentuan yang sudah ditetapkan. Namun dalam realisasinya, masih ditemukan adanya kendala baik oleh pemohon, petugas maupun mitra kerja, terutama untuk kasus-kasus kecelakaan yang sifatnya tidak normal. Kendala-kendala tersebut, selain menghambat proses pengajuan klaim asuransi bagi pemohon, juga menghambat petugas dalam proses penyelesaian tugasnya.

Berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, adanya kendala-kendala bagi para *stakeholders* berkaitan prosedur pengajuan klaim asuransi, cenderung menimbulkan kesan rumit, kurang efektif dan efisien. Untuk itu, dipandang perlu untuk membenahi prosedur pengajuan klaim asuransi agar menjadi lebih sederhana dan efisien baik secara administratif maupun secara prosedural, tanpa keluar dari ketentuan yang seharusnya.

2. Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian eksploratif dengan pendekatan *Soft System Methode* sebagai pendekatan untuk membangun model sistem hubungan *stakeholders* yang terlibat dalam prosedur klaim asuransi. Kemudian peneliti melakukan perbandingan antara model kelembagaan dengan model *Root Definition* yang dirancang melalui teknik CATWOE. Hasil dari perbandingan kedua model tersebut kemudian dianalisis secara kualitatif untuk kemudian dijadikan model yang paling tepat dalam model prosedur klaim asuransi.

Soft Systems Methodology (SSM) merupakan sebuah pendekatan untuk mencari solusi untuk masalah kompleks yang tidak terstruktur berdasarkan analisis holistik dan berpikir sistem aktivitas manusia. *Soft Systems Methodology* (SSM) adalah proses sistemik yang menggunakan model – model sistem (Checkland, 1999)². Fokus SSM adalah untuk menciptakan sistem aktivitas dan hubungan manusia dalam sebuah organisasi atau grup dalam rangka mencapai tujuan bersama. (Marimin, 2010 : 81)³. Metodologi SSM didasarkan pada tujuh tahapan proses yang dimulai dari pengklarifikasian situasi masalah yang tidak terstruktur melalui perancangan sistem aktivitas manusia yang diharapkan membantu memperbaiki situasi. Model konseptual ini kemudian dibandingkan dengan situasi masalah dalam rangka mengidentifikasi perubahan yang layak. Tujuh tahapan model konseptual SSM menurut Checkland dalam Marimin, terdiri dari :

1. Menentukan Situasi Masalah

Memahami situasi permasalahan yang tidak terstruktur dan menggambarkannya ke dalam *Rich Picture* (gambaran proses).

2. Menentukan pola aktivitas yang relevan sesuai

Dengan permasalahan (*Root Definition*) dengan menggunakan analisis CATWOE.

Penentuan pola aktivitas ini adalah dengan mengidentifikasi *stakeholders* yang terlibat, pola interaksinya, cara pandang, dan lingkungan terkait untuk kemudian membangun definisi sistem aktivitas manusia yang dibutuhkan untuk memperbaiki situasi masalah. Sedangkan CATWOE sendiri terdiri dari:

- 2.1 *Client* (yang terkena dampak atas aktifitas)
- 2.2 *Actor* (agen perubahan, pelaksana transformasi)
- 2.3 *Transformation* (perubahan, inti dari *Root Definition*)
- 2.4 *World view* (pandangan yang memberi makna terhadap *Root Definition*)
- 2.5 *Owner* (sponsor atau pengawas)
- 2.6 *Environment* (lingkungan sistem)

3. Membangun model konseptual

Berdasarkan hasil *Root Definition* yang didefinisikan, kemudian dibangun model konseptual yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan ideal.

4. Melakukan tindakan perbaikan

Dengan membandingkan model konseptual dengan realitas, melakukan perubahan yang diinginkan secara layak dan sistematis serta melakukan tindakan perbaikan untuk menuntaskan masalah.

(Marimin, 2010 : 87)³

Pengumpulan data menggunakan studi pustaka, pedoman wawancara dan observasi. Kemudian data-data tersebut dikumpulkan dan diolah secara kualitatif. Dalam penelitian ini peneliti menetapkan informan berdasarkan metode sampel bertujuan atau "*purposive sampling*" karena peneliti harus menggali informasi yang tepat dan dapat dipertanggung jawabkan. Narasumber dalam penelitian ini merupakan pakar yang terdiri dari pejabat PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung, pejabat Satlantas Polresta Bandar Lampung, serta Pihak Rumah Sakit,

dengan kriteria memiliki kewenangan dan kompetensi yang berkaitan dengan proses klaim asuransi kecelakaan lalu lintas.

3. Hasil dan Pembahasan

Pengelolaan dana-dana pertanggungungan kecelakaan lalu lintas jalan dan penumpang dilakukan oleh pemerintah melalui Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT. Jasa Raharja (Persero). Kemudian, dana-dana tersebut dihimpun dan disalurkan kepada masyarakat dalam bentuk dana santunan yang jumlahnya ditentukan melalui Peraturan Mentrei Keuangan Republik Indonesia. Sesuai dengan Undang-undang tersebut, masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas jalan mempunyai hak untuk mendapatkan klaim asuransi atas kecelakaan lalu lintas yang dialaminya. Adapun nilai besaran klaim asuransi kecelakaan lalu lintas jalan adalah sebagai berikut :

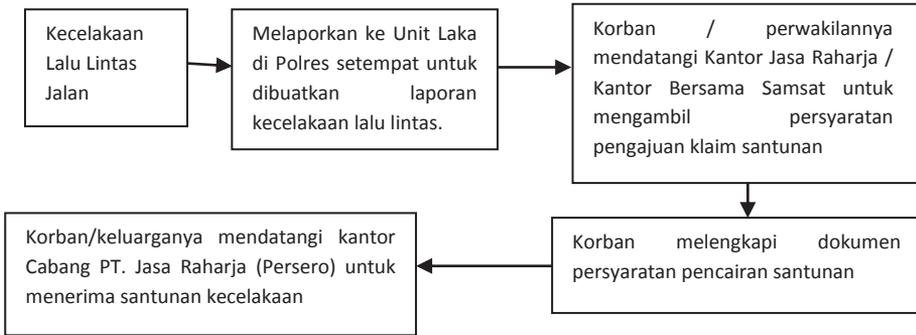
Tabel 2

Besar Santunan Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, Laut, Udara Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI No. 36/PMK.010/ 2008 dan No.37/PMK 010/ 2008 Tgl. 26 Februari 2008

Sifat Cedera	Jenis Kecelakaan		
	Berdasarkan SK. Menteri Keuangan RI No. 415/KMK.06/2001		SK. Menteri Keuangan RI No. 416/KMK.06/2001
	Transportasi Laut (Maks)	Transportasi Udara (Maks)	Lalu Lintas Jalan (Maks)
Meninggal	Rp.25.000.000	Rp.50.000.000	Rp.25.000.000
Biaya Rawatan (Luka-Luka)	Rp.10.000.000	Rp.25.000.000	Rp.10.000.000
Cacat Tetap	Rp.25.000.000	Rp.50.000.000	Rp.25.000.000
Penguburan	Rp. 2.000.000	Rp. 2.000.000	Rp. 2.000.000

(Sumber : SK. Menteri Keuangan RI No. 36/PMK.010/2008 dan No.37/PMK/010/2008 Tgl.26 Februari 2008)⁴

Setelah memenuhi persyaratan yang diperlukan, klaimant dapat mengajukannya melalui tahapan sebagai berikut :



Gambar 2

Prosedur Pengajuan Santunan Kecelakaan Lalu Lintas

(Sumber : Prosedur Pelayanan Santunan, 2012)¹

Berdasarkan gambaran proses model kelembagan tersebut, tampak jelas untuk proses pengajuan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas jalan, juga melibatkan instansi terkait lainnya dengan kewenangan yang berbeda, yaitu :

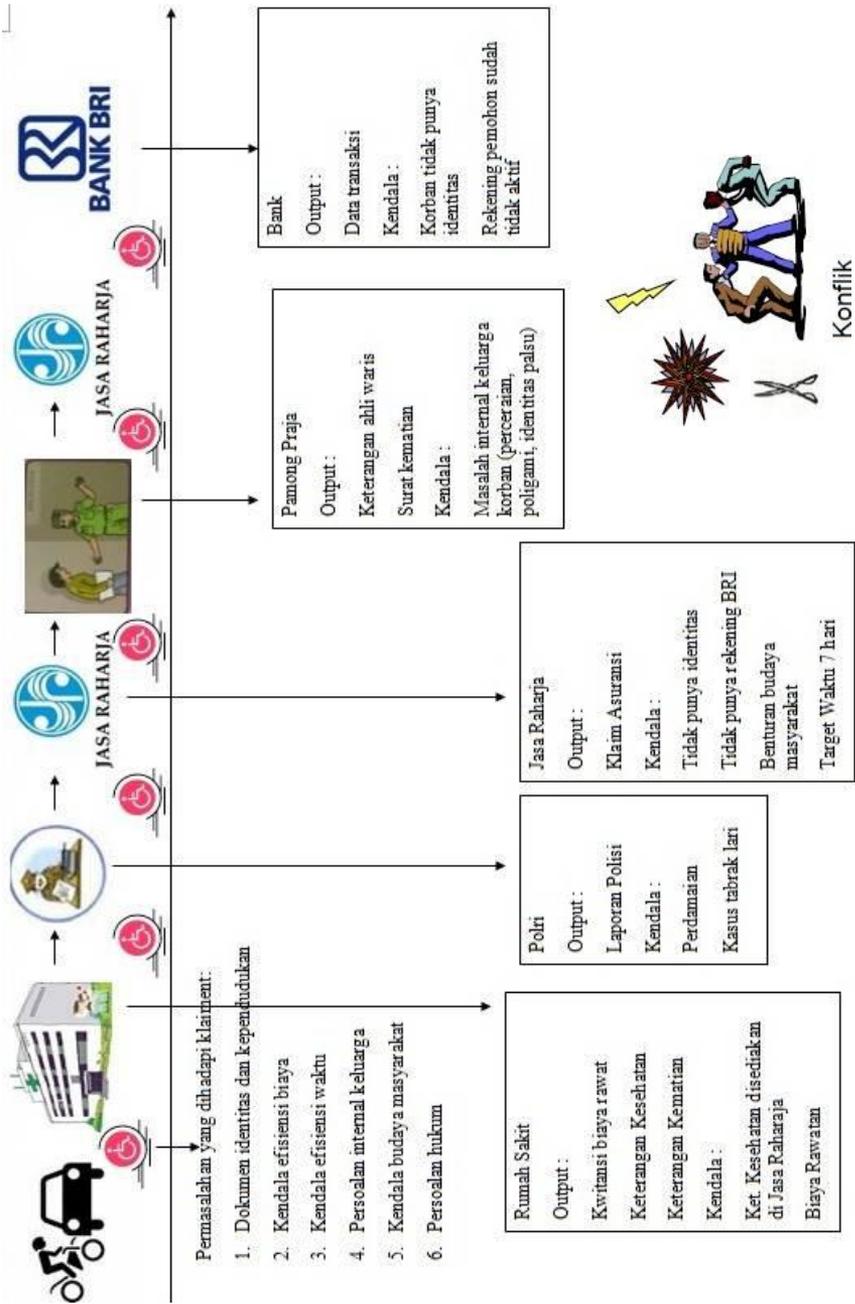
Tabel 3

Pihak – Pihak Yang Terlibat Dalam Prosedur Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

No.	Instansi	Fungsi	Output
1.	Kepolisian	Mencatat kejadian kecelakaan lalu lintas	Laporan Polisi
2.	Rumah Sakit / Dokter	Melakukan tindakan medis	- Ket. Kesehatan - Ket. Kematian - Kwitansi Biaya
3.	Pamong Praja	Menyediakan keterangan Pamong Praja	Dokumen /Keterangan Kependudukan
4.	Jasa Raharja	Memproses dan memberikan dana santunan kecelakaan	Dana Santunan
5.	Bank BRI	Memproses transfer dana santunan ke rekening korban atau ahli waris	Rekening Tabungan

(Sumber : Prosedur Pelayanan Santunan, 2012)¹

Karena prosesnya yang melibatkan berbagai instansi dengan kewenangan dan peraturan yang berbeda, prosesnya seringkali tidak mudah, baik bagi klaimant maupun bagi instansi yang terlibat. Sehingga tidak menutup kemungkinan terdapat permasalahan, baik yang bersifat tidak perlu terjadi (*mis/ uncontrolled*) maupun yang masih dapat dikendalikan (*difficult / controlled*). Hal ini akan lebih menyulitkan lagi jika kasus kecelakaan yang terjadi diikuti oleh persoalan-persoalan lainnya seperti konflik budaya dan permasalahan internal korban laka lantasi. Untuk lebih jelasnya, dapat digambarkan melalui Rich Picture (gambaran proses) model riil sebagai berikut :



Gambar 3

Gambaran Proses Riil Pengajuan Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

Sumber : Penelitian 2012

Berdasarkan gambaran proses tersebut, masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas biasanya akan mengalami masalah seperti kehilangan identitas beserta surat-surat berharga lainnya pada saat terjadi kecelakaan, terlibat persoalan hukum, kendala biaya, penyitaan barang bukti, persoalan internal keluarga dan konflik budaya.

Kemudian, pada instansi terkait juga tidak tertutup kemungkinan dapat mengalami permasalahan. Seperti halnya di kepolisian sebagai instansi yang berwenang dalam membuat laporan kecelakaan lalu lintas. Permasalahan yang menjadi kendala bagi pihak kepolisian antara lain perdamaian yang di kemudian hari dibatalkan oleh pihak yang terlibat, penolakan terhadap pengamanan barang bukti, kasus kecelakaan tabrak lari dan selisih data korban laka.

Instansi terkait lainnya adalah pihak rumah sakit. Bagi pihak rumah sakit, kasus kecelakaan lalu lintas, juga dapat menimbulkan persoalan yaitu berkaitan dengan biaya perawatan korban yang dirawat dan penanggulangan korban laka tunggal yang tidak terjamin dan nilai santunan biaya rawat yang melebihi nominal batas maksimal dana santunan yaitu sebesar sepuluh juta rupiah. Kemudian, untuk pihak perbankan, dalam hal ini PT BRI Tbk, sebagai instansi yang berkaitan dengan transaksi dana santunan kecelakaan lalu lintas, juga menghadapi masih menemui kendala. Salah satunya adalah yang berkaitan dengan identitas bagi calon nasabah yang akan membuka rekening untuk keperluan transfer karena banyak calon nasabah yang belum mempunyai Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk membuat rekening tabungan. Sementara di lain pihak, PT Jasa Raharja diberikan target waktu maksimal tujuh hari kerja untuk proses penyelesaian klaim.

Selanjutnya, proses pengurusan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas ini, juga melibatkan aparat pamong praja. Kendala yang dihadapi pihak pamong praja adalah ketika harus memediasi pihak-pihak yang terlibat, rekayasa ahli waris, kebenaran status hubungan dalam rumah tangga seperti poligami, perceraian yang tidak dilaporkan dan pemalsuan identitas. Sedangkan untuk PT Jasa

Raharja (Persero), kendala-kendala yang dihadapi adalah yang berkaitan dengan target waktu penyelesaian maksimal tujuh hari kerja untuk kasus meninggal dunia (di luar tabrak lari) dan konflik budaya masyarakat.

Tabel 4
Permasalahan Dalam Klaim Asuransi

No. Pihak	Permasalahan	Dampak	Sifat		Tindakan Penyelesaian Yang Dilakukan
			Mis/ Uncontrolled	Difficult/ Controlled	
1. Klaimant Asuransi	Tidak punya identitas	Tidak bisa membuat rekening bank (jika belum punya)		X	Melakukan negosiasi dengan bank
	Perdamaian	Tertambat mendapat pertolongan medis Menghambat penyelesaian laporan kecelakaan menjadi berlarut-larut Menghambat target penyelesaian klaim	X		Menggunakan perjanjian kerja sama dengan rumah sakit
	Permasalahan internal keluarga	Menghambat target penyelesaian klaim		X	Menggunakan laporan kecelakaan sementara untuk mengejar target penyelesaian
2. Kepolisian	Mendaki menyertakan barang bukti	Menghambat penyelesaian laporan kecelakaan (syarat utama pengajuan klaim)	X		Diberikan toleransi target penyelesaian
	Perdamaian	Menghambat penyelesaian laporan kecelakaan (syarat utama pengajuan klaim)	X		Menggunakan laporan kecelakaan sementara untuk mengejar target penyelesaian
	Penolakan penyerahan barang bukti	Menghambat penyelesaian laporan kecelakaan (syarat utama pengajuan klaim)	X		Menggunakan laporan kecelakaan sementara untuk mengejar target penyelesaian
3. Rumah sakit	Selish data korban laki	Perbedaan jumlah penghitungan dan penincian korban kecelakaan Jika tidak termonitor dapat menghambat target penyelesaian klaim		X	Menyampaikan penghitungan
	Tabrak lari	Menghambat target penyelesaian klaim karena menunggu penyelesaian penyelidikan kebenaran kasus kecelakaan	X		Diberikan toleransi target penyelesaian
4. Pemong Praja	Kelengkapan administratif	Tertambat mendapat pertolongan medis		X	Menggunakan perjanjian kerja sama dengan rumah sakit
	Korban kecelakaan yang tidak terjamin (laka tunggal)	Tertambat mendapat pertolongan medis (menunggu kepastian pihak mana yang akan membiayai)	X		
5. Bank	Nilai dana santunan perlu disesuaikan dengan kenaikan harga	Fasilitas perawatan yang diterima	X		Mengajukan penyesuaian besaran dana santunan ke kantor pusat
	6. Jasa Raharja	Identitas keluarga	Menghambat target penyelesaian klaim karena harus dipastikan kebenarannya		X
7. Masyarakat		Permasalahan internal keluarga	Menghambat target penyelesaian klaim karena harus dipastikan kebenarannya		X
	8. Masyarakat	Benturan budaya	Menghambat target penyelesaian klaim karena harus dipastikan kebenarannya	X	
9. Bank		Kelengkapan administratif	Menghambat target penyelesaian klaim karena harus dipastikan kebenarannya		X
	Menghambat target penyelesaian klaim karena harus dipastikan kebenarannya			X	Diberikan toleransi target penyelesaian
10. Jasa Raharja	Perdamaian	Menghambat target penyelesaian klaim karena harus dipastikan kebenarannya	X		Melakukan negosiasi dengan bank
	Permasalahan internal keluarga korban	Menghambat target penyelesaian klaim karena harus dipastikan kebenarannya		X	Diberikan toleransi target penyelesaian

Sumber : Penelitian 2012

Mengidentifikasi Pola Interaksi Yang Relevan Sesuai Permasalahan Nyata Pola Interaksi Antar Instansi Terkait

Proses klaim asuransi kecelakaan lalu lintas tidak hanya melibatkan PT Jasa Raharja saja, melainkan juga melibatkan instansi lainnya selaku mitra kerja. Berdasarkan gambaran proses model kelembagaan, semua informasi kecelakaan lalu lintas pada prinsipnya agar dimonitor oleh pihak Jasa Raharja berdasarkan informasi yang diterima dari kepolisian. Namun berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, tidak semua informasi kasus kecelakaan yang ditangani pihak kepolisian dapat langsung disampaikan ke PT Jasa Raharja Persero, karena tidak jarang kejadian laka lintas diikuti berbagai permasalahan sebagaimana telah diuraikan sebelumnya. Dengan adanya kendala ini tindak lanjut untuk melakukan jemput bola ke tempat tinggal ahli waris korban tidak dapat segera dilaksanakan.

Kemudian, berkaitan dengan pihak rumah sakit, jika ada korban kecelakaan yang ditangani oleh rumah sakit, pada prinsipnya petugas Jasa Raharja akan mendatangi rumah sakit untuk meminta informasi mengenai identitas dan kondisi korban. Namun pada kenyataannya belum dapat termonitor secara keseluruhan karena tidak semua kejadian kecelakaan lalu lintas dilaporkan ke pihak kepolisian. Akibatnya target waktu penyelesaian klaim menjadi terhambat. Pihak Jasa Raharja juga berkoordinasi dengan pamong praja untuk hal-hal yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Namun tidak jarang terjadi ketidaksesuaian status ahli waris. Dalam kondisi ideal, jika tidak ada kendala dalam proses pengajuan klaim dan semua persyaratan dilengkapi, dana santunan kecelakaan dapat langsung diterima oleh korban maupun ahli waris korban. Hubungan kemitraan dengan instansi terkait, pada dasarnya sudah terjalin dengan baik, namun pada kondisi-kondisi tertentu, jika kejadian kecelakaan lalu lintas diikuti dengan masalah lainnya, penyelesaian klaim asuransi menjadi terhambat.

Cara Pandang Intitusi Terhadap Permasalahan

Berkaitan dengan penanganan medis korban laka lantas, masih adanya beberapa permasalahan, walaupun memang telah dilakukan kerja sama penanganan pasien korban kecelakaan lalu lintas antara PT Jasa Raharja (Persero) dengan rumah sakit-rumah sakit yang berada di Provinsi Lampung. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti, kendala-kendala tersebut antara lain:

1. Masih ditemukan keterlambatan penanganan medis karena menunggu kelengkapan persyaratan administrasinya. Padahal keterlambatan penanganan medis dapat memperburuk dan membahayakan kondisi korban, terutama untuk tingkat cedera yang dialami korban, terutama yang tingkat fatalitasnya cukup parah.
2. Pengangkutan korban dari TKP ke Puskesmas, RS juga masih ada yang menggunakan alat transportasi yang bukan peruntukannya.

Lingkungan Eksternal - Provinsi Lampung dan Kota Bandar Lampung

Ibukota Provinsi Lampung yaitu Kota Bandar Lampung dengan luas sebesar 19.296 Ha, merupakan gabungan dari Kota kembar Tanjungkarang dan Telukbetung. Kota Bandar Lampung dihuni oleh 88.183 jiwa yang tersebar di 13 kecamatan. Sedangkan wilayah lainnya di Provinsi Lampung yang memiliki jumlah penduduk yang juga padat adalah Kabupaten Lampung Tengah, Kabupaten Lampung Timur dan Kabupaten Lampung Selaran, yaitu masing-masing berjumlah 1.170.717 orang, 951.639 orang, dan 912.490 orang. Ini berarti hampir 40 persen dari total penduduk Provinsi Lampung bermukim di wilayah kota/kabupaten tersebut tersebut. Dengan luas wilayah Provinsi Lampung sekitar 3.528.835 kilo meter persegi yang didiami oleh 7.608.405 orang, maka rata-rata tingkat kepadatan penduduk Provinsi Lampung adalah sebanyak 215 orang per kilo meter persegi.

Secara mobilitas, arus kegiatan masyarakat di Provinsi Lampung yang memiliki pola mobilitas yang cukup ramai, yaitu dari

Kota Bandar Lampung menuju Kabupaten Lampung Tengah, Kabupaten Lampung Timur dan Kabupaten Lampung Selatan. Mobilitas masyarakat di dari Kota Bandar Lampung menuju wilayah kota atau kabupaten lainnya di Provinsi Lampung ditunjang dengan sarana perhubungan darat, laut, dan udara. Selain itu, Propinsi Lampung juga merupakan pintu gerbang masuk dan keluar di selatan Pulau Sumatera, sehingga menjadi daerah perlintasan yang sangat ramai dan padat sehingga tidak menutup kemungkinan terhadap terjadinya kecelakaan lalu lintas. Kemudian, potensi kemungkinan terjadinya kecelakaan lalu lintas jalan juga berkaitan dengan infrastrukut sarana perhubungan darat, yaitu jalan. Pada tahun 2010 panjang jalan Provinsi Lampung mencapai 3.374,13 km yang terdiri dari 1.004,16 km jalan negara dan 2.369,97 km jalan provinsi. Dari total jalan tersebut yaitu sepanjang 3.359,25 km, 64,09 persen dalam kondisi baik, 13,55 persen kondisi sedang, dan 12,25 persen kondisi rusak. Sedangkan menurut jenis perkerasan 87,07 persen merupakan jalan beraspal, 11,01 persen jalan agregat, dan 0,7 persen jalan tanah.

Selain menggunakan kendaraan bermotor, transportasi darat di Provinsi Lampung lainnya juga ditunjang dengan sarana angkutan kereta api dengan tujuan Provinsi Sumatera Selatan. Frekuensi lalu lintas dan mobilitas angkutan orang dan barang dengan menggunakan moda transportasi darat seperti sepeda motor, kendaraan pribadi, kendaraan umum dan kereta api, mengandung potensi bagi peristiwa risiko kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan khususnya sarana transportasi darat dan kereta api. Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Lampung selama kurun waktu tahun 2007 sd 2011 berdasarkan sumber data Ditlantas Polda Lampung, rata-rata mengalami pertumbuhan sebesar 19,49 % dengan pertumbuhan tertinggi adalah jenis kendaraan sepeda motor sebesar 21,03 %.

Optimisme Kepolisian Daerah Provinsi Lampung dan sinergi positif bersama mitra kerja terkait diharapkan mampu menurunkan angka kecelakaan dan mengurangi tingkat fatalitas korban kecelakaan lalu lintas. Sedangkan untuk di Kota Bandar Lampung

sendiri, potensi masyarakat yang memiliki kecenderungan mengalami kecelakaan Lalu Lintas Jalan adalah sebagai berikut :

Tabel 5

Jumlah Penduduk Kota Bandar Lampung Berdasarkan Usia

No.	Kelompok Umur	Jumlah	%	Keterangan
1	0 – 14 Tahun	20.018 Jiwa	22,7	*) Potensial sebagai korban kecelakaan lalu lintas jalan
2	15-49 Tahun *)	56.261 Jiwa	63,8	
3	50 – 74 Tahun *)	11.111 Jiwa	12,6	
4	75 Tahun lebih	793.647 Jiwa	0,9	
Jumlah		88.183 Jiwa	100	

Sumber : Lampung Dalam Angka 2012⁵

Berdasarkan patokan usia, berdasarkan data ketenagakerjaan BPS, usia 15 tahun ditetapkan sebagai penduduk usia kerja. Penduduk usia kerja di Provinsi Lampung berjumlah 5.351.935 jiwa yang terdiri dari jumlah angkatan kerja sebanyak 3.627.155 jiwa dan bukan angkatan kerja sebesar 1.724.780 jiwa. Berdasarkan data tersebut diperkirakan potensi korban kecelakaan lalu lintas untuk Provinsi Lampung berada pada kisaran lima juta jiwa. Sedangkan untuk potensi korban kecelakaan lalu lintas di Kota Bandar Lampung, diperkirakan berada pada kisaran 67 ribu jiwa. Berdasarkan data tersebut, penduduk usia peroduktif perlu mendapat perhatian lebih, karena berdasarkan data PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung, kelompok usia produktif cenderung mendominasi status sebagai korban/ahliwaris korban kecelakaan lalu lintas jalan.

Tabel 6
Jumlah Kecelakaan Lalu Lintas Kota Bandar Lampung

TAHUN	JUMLAH LAKA	SIFAT CEDERA			JUMLAH	PERTUMBUHAN %
		MD	LB	LR		
2011	1.872	1.355	533	1.207	3.075	-17,54
2010	1.233	600	608	1.288	3.729	-4,04
2009	1.266	631	649	1.340	3.886	-13,50
2008	1.623	738	837	1.454	3.029	11,24
2007	1.363	527	859	1.337	2.723	257,82

Sumber : PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung 2012

Berdasarkan tabel di atas, jumlah kasus kecelakaan juga mengalami peningkatan sejalan dengan jumlah korbannya yang juga mengalami peningkatan. Sehubungan dengan hal ini, untuk menyesuaikan dengan banyaknya jumlah korban kecelakaan lalu lintas, prosedur klaim asuransinya juga perlu dibuat secara sederhana dan mudah.

Berdasarkan uraian dan penyajian data-data di atas, dapat diketahui bahwa kondisi transportasi dan lalu lintas jalan di Provinsi Lampung, termasuk Kota Bandar Lampung merupakan daerah yang potensial terhadap kemungkinan terjadinya kecelakaan lalu lintas. Dengan kondisi tersebut, untuk dan mempercepat proses penyelesaian banyaknya klaim asuransi kecelakaan lalu lintas jalan, diperlukan prosedur yang lebih sederhana dan mudah.

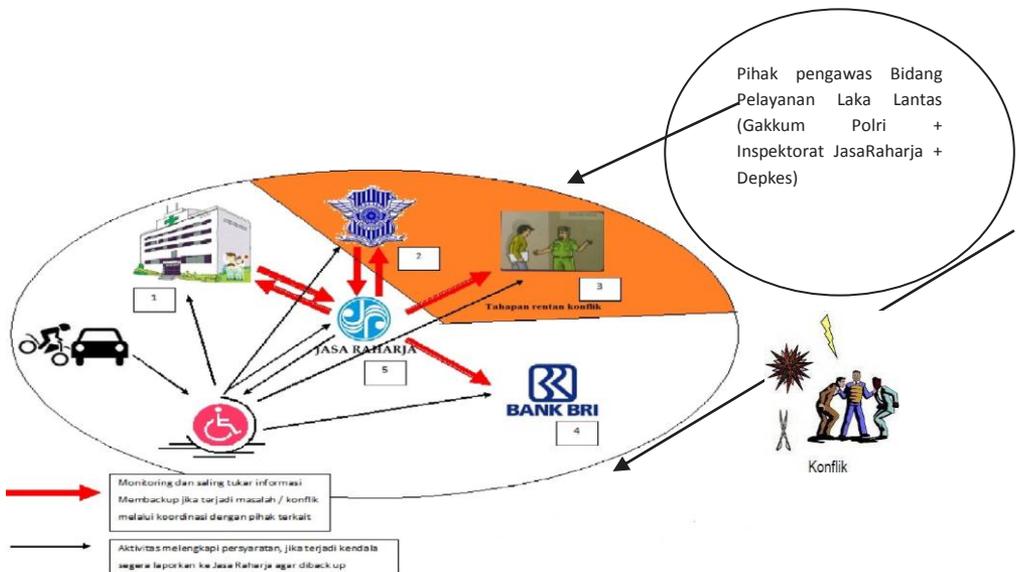
Lingkungan Internal PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung

Keberadaan PT Jasa Raharja Cabang Lampung sebagai bagian dari Akses jaringan pelayanan perusahaan, dengan cakupan pelayanan santunan meliputi seluruh wilayah otonomi administrasi pemerintahan daerah provinsi Lampung, memiliki unit pelayanan masyarakat yang meliputi:

- ❖ 1 unit Kantor Cabang Lampung – Bandar Lampung
- ❖ 2 unit kantor Perwakilan yaitu : Perwakilan Metro dan Perwakilan Kota Bumi ;
- ❖ 2 unit Kantor Pelayanan Jaminan Transportasi Nasional yaitu KP Kalianda Kabupaten Lampung Selatan dan KP Pringsewu – Kabupaten Tanggamus, yang melayani dengan sistim pelayanan bergerak dan pro-aktif.
- ❖ 22 unit Pelayanan Terpadu Kantor Bersama yang tersebar diseluruh pelosok ibukota kabupaten dan beberapa outlet dipusat-pusat perbelanjaan.

Pengembangan Model

Kemudian, berdasarkan hasil observasi dan wawancara dalam uraian di atas untuk gambaran proses pengembangan model nya adalah sebagai berikut :



Gambar 4

Gambar Proses Pengembangan Model

Sumber : Penelitian 2012

**Melakukan Tindakan Perbaikan
Perbandingan Antara Model Kelembagaan dengan Realita**

Tabel 7

**Perbandingan Antara Model Kelembagaan Dengan Realita
(Kenyataan di Lapangan)**

Masalah	Model Kelembagaan	Model Realita
Pengajuan Klaim Asurans	Kasus laka tidak dapat dimonitor secara menyeluruh karena keterbatasan petugas	Jumlah petugas tidak sebanding dengan luas wilayah dan frekuensi kejadian laka
	Memaksakan target penyelesaian klaim maksimal tujuh hari	Pada kenyataannya, memaksakan target penyelesaian untuk semua kasus yang korbannya meninggal dunia rentan untuk berbenturan dengan tradisi budaya masyarakat Adanya permasalahan internal keluarga Membahayakan keselamatan petugas
	Lebih memproaktifkan klaim, sehingga tidak menutup kemungkinan dimanfaatkan pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab	Pada kenyataannya masih ada peluang yang dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab

(Sumber : Penelitian 2012)

Melakukan Perubahan Yang Diinginkan Secara Sistematis dan Tindakan Perbaikan

Tabel 8

Tindakan Perubahan Untuk Menjembatani Gap Antara Model Kelembagaan Dengan Realita (Kenyataan di Lapangan)

Masalah	Model Kelembagaan	Model Realita	Tindakan Perubahan
Pengajuan Klaim Asurans	Kasus laka tidak dapat dimonitor secara menyeluruh karena keterbatasan petugas	Jumlah petugas tidak sebanding dengan luas wilayah dan frekuensi kejadian laka	Menambah jumlah petugas sesuai jumlah wilayah Menggiatkan aktivitas <i>mobile</i> Menggiatkan perjanjian kerjasama dan koordinasi dengan instansi terkait Menambah jaringan pelayanan
	Memaksakan target penyelesaian klaim maksimal tujuh hari	Pada kenyataannya, memaksakan target penyelesaian untuk semua kasus yang korbannya meninggal dunia rentan untuk berbenturan dengan tradisi budaya masyarakat Adanya permasalahan internal keluarga Membahayakan keselamatan petugas	Memfleksibelkan target waktu penyelesaian klaim dengan mempertimbangkan kondisi real di lapangan Menggiatkan koordinasi dengan instansi terkait
	Lebih memproaktifkan klaiment, sehingga tidak	Pada kenyataannya masih ada peluang yang dimanfaatkan oleh pihak-pihak	Menambah jumlah petugas

	menutup kemungkinan dimanfaatkan pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab	yang tidak bertanggung jawab	Menggiatkan aktivitas <i>mobile</i> Menggiatkan koordinasi dengan instansi terkait Membentuk tim gabungan pengawas pelayanan laka lintas untuk memonitor pelayanan masing-masing instansi
--	---	------------------------------	---

(Sumber : Penelitian 2012)

Sedangkan untuk hal-hal internal yang berada di luar kewenangan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung, perlu disampaikan ke manajemen tingkat pusat agar menjadi pertimbangan.

Secara sistematis, perubahan dalam prosedur klaim asuransi dapat dideskripsikan sebagai berikut :

1. Menciptakan koordinasi dengan instansi-instansi yang terlibat dalam penanganan kecelakaan lalu lintas jalan.
2. Jika terjadi kecelakaan, pihak kepolisian langsung menginformasikan kepada pihak Jasa Raharja untuk ditindaklanjuti dengan mengobservasi tempat tinggal korban atau ahli warisnya. Jika memungkinkan, akan langsung dilakukan proses dan pelengkapan berkas di tempat.
3. Jika terjadi kecelakaan, pihak kepolisian agar mengarahkan untuk melakukan proses pelaporan kecelakaan untuk menghindari perdamaian dan penolakan penyerahan barang bukti. Kasus perdamaian dan penolakan barang bukti untuk kecelakaan dengan korban meninggal dunia akan menambah permasalahan karena di akhirnya tetap akan dilaporkan.
4. Jika terjadi kekurangan dokumen kependudukan, pihak Jasa Raharja akan melakukan survey tanpa perlu memaksakan kekurangan berkas

5. Jika terjadi kekurangan rekening bank, petugas akan langsung mengarahkan untuk membuat buku bank dengan berkoordinasi sebelumnya dengan pihak Bank
6. Jika klaimen asuransi tidak memiliki rekening bank, petugas akan langsung mengaahkan untuk langsung membuat buku bank menggunakan identitas yang ada, disertai dengan perjanjian antara klaimen asuransi dan pihak bank. Perjanjiannya berupa pemohon dapat mengambil buku rekeningnya setelah kartu identitasnya selesai dibuat.
7. Setelah semua dokumen dilengkapi, berkas dapat diambil oleh petugas Jasa Raharja yang bertugas secara mobile untuk mempercepat penyelesaian klaimnya.
8. Untuk lebih memperkuat tindakan perubahan tersebut, perlu dilakukan perjanjian di tingkat daerah.
9. Membentuk tim pengawasan gabungan yang terdiri dari Gakkum Polri, Inspektorat Jasa Raharja, dan Departemen Kesehatan. Tujuan dibentuknya tim ini untuk mengawasi pelayanan yang diberikan dari masing-masing instansi agar sesuai dengan prosedur yang berlaku serta untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

4. Kesimpulan dan Implikasi

Kesimpulan

5. Permasalahan dalam prosedur klaim asuransi kecelakaan lalu lintas jalan oleh PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung, berdasarkan sifatnya terbagi menjadi dua jenis, yaitu yang bersifat *uncontrolled (mis)* dan yang bersifat *controlled (difficult)*. Permasalahan-permasalahan yang bersifat *uncontrolled* merupakan permasalahan yang seharusnya tidak perlu ada, namun muncul sebagai suatu masalah yang tidak dapat dihindari. Sedangkan permasalahan yang bersifat *controlled* merupakan permasalahan yang tingkat kesulitannya dapat dikendalikan.

6. Fokus pelayanan dalam klaim asuransi kecelakaan secara model kelembagaan lebih menekankan pada kecepatan dan kurang memperhatikan faktor kesederhanaan persyaratan dan kemudahan, sehingga untuk meningkatkan kualitasnya, perlu memperhatikan juga faktor kemudahan dan keamanan.
7. Fokus pelayanan dalam klaim asuransi kecelakaan secara model kelembagaan juga masih memberikan peluang untuk dimanfaatkan untuk direkayasa oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Sedangkan model secara *Root Definition* mempunyai kelebihan dalam memonitor perkembangan kejadian laka dan perkembangannya.
8. Model konseptual bertujuan untuk menjembatani kesenjangan antara klaim asuransi dengan prosedur yang harus ditempuh serta menjembatani kesenjangan antara petugas dengan target-target serta standar baku yang telah ditetapkan. Model konseptual menuntut pola interaksi aktif dan komunikasi aktif antar instansi yang terkait untuk meredam potensi munculnya permasalahan

Implikasi

9. Diperlukan adanya tindakan pro aktif dari PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung yaitu dengan menambah jumlah Personil dan jaringan pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi daerah dan volume tingkat laka lantas.
10. Diperlukan penggiatan perjanjian kerjasama dengan instansi terkait
11. Memfleksibelkan target kecepatan penyelesaian klaim untuk kasus-kasus tertentu agar disesuaikan dengan kondisi karakter budaya dan kondisi geografis daerah operasional dan menyederhanakan persyaratan untuk pengajuan klaim.

4. Referensi

- Checkland P, Scholes J. 1999. *Soft Systems Methodology in action: a 30-year retrospective*. New York: J Wiley [2]
- Dinas Kependudukan Kota Bandar Lampung. 2012. Data Penduduk Kota Bandar Lampung Berdasarkan Usia [5]
- Jasa Raharja. 2012. *Prosedur Pelayanan Santunan* [1]
- Marimin. 2010. *Teknik & Aplikasi Pengambilan Keputusan*. Jakarta : Gramedia.[3]
- Peraturan Menteri Keuangan RI No.36/PMK. 010/2008 Tanggal 28 Februari 2008 Tentang Penetapan Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggunganaan Wajib Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Umum di Darat, Sungai/ Danau, Ferry/ Penyebrangan, Laut dan Udara.[4]