

# Optimalisasi Proses Administrasi Layanan Asuransi Oleh PT Jasa Raharja Kota Batam

Betty Krisdayanti Sihombing<sup>a</sup>, Timbul Dompok<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

<sup>b</sup>Dosen Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

\*pb191010026@upbatam.ac.id, timbul.dompok@puterabatam.ac.id

## Abstract

The of this research emphasis is to assist researchers in understanding the problem under study using the indicator Optimization of the Insurance Service Administration Process by Pt Jasa Raharja Batam City optimization of the insuranceservice administration process by PT Jasa Raharja Batam City. According to Articles 1 to 24 of Law/22 of 2009 a traffic accident is an unexpected and unintentional incident on the highway involving two or more vehicles colliding with each other or vehicles with no other road users, where the risks of accidents include minor injuries, serious injuries, death, and only experiencing property loss experienced by one or even both victims. Qualitative research methodology was applied in this study. To describe facts and information in the field, such as social activities, attitudes, events, and beliefs that have occurred or have not occurred at the research site, qualitative research methods are used. Optimization of Insurance Service Administration Process by PT Jasa Raharja Batam City PT Jasa Raharja Batam City cooperates with the police and district/city regional governments in order to improve services for the general public who own motorized vehicles and utilize other road facilities. 33 of 1964 concerning obligatory fees and donations to be collected and collected and then redistributed to people who have had accidents, as insurance for raharja services. Jasa raharja insurance is the protection and guarantee of the state to its people who have an accident, while the object is humans and this insurance provides guarantees against losses caused by accidents.

**Keywords:** Optimization, Insurance, Traffic Accidents

## Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk membantu peneliti dalam memahami permasalahan yang diteliti dengan menggunakan indikator Optimasi Proses Administrasi Pelayanan Asuransi oleh Pt Jasa Raharja Kota Batam optimalisasi proses administrasi pelayanan asuransi oleh PT Jasa Raharja Kota Batam. Menurut Pasal 1 s/d 24 UU/22 Tahun 2009 kecelakaan lalu lintas adalah suatu kejadian yang tidak terduga dan tidak disengaja di jalan raya yang melibatkan dua kendaraan atau lebih yang saling bertabrakan atau kendaraan tanpa pengguna jalan lain, dimana resiko kecelakaan antara lain luka ringan, luka berat, meninggal dunia, dan hanya mengalami kerugian harta benda yang dialami oleh salah satu atau bahkan kedua korban. Metodologi penelitian kualitatif diterapkan dalam penelitian ini. Untuk mendeskripsikan fakta dan informasi di lapangan, seperti aktivitas sosial, sikap, peristiwa, dan keyakinan yang terjadi atau belum terjadi di lokasi penelitian, digunakan metode penelitian kualitatif. Optimalisasi Proses Administrasi Pelayanan Asuransi oleh PT Jasa Raharja Kota Batam PT Jasa Raharja Kota Batam bekerjasama dengan pihak kepolisian dan pemerintah daerah kabupaten/kota dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat umum pemilik kendaraan bermotor dan memanfaatkan fasilitas jalan lainnya. 33 Tahun 1964 tentang wajibnya biaya dan sumbangan dipungut dan dipungut untuk kemudian dibagikan kembali kepada orang-orang yang mengalami kecelakaan, sebagai jaminan atas pelayanan raharja. Asuransi jasa raharja merupakan perlindungan dan jaminan negara terhadap masyarakatnya yang mengalami kecelakaan, sedangkan objeknya adalah manusia dan asuransi ini memberikan jaminan terhadap kerugian yang diakibatkan oleh kecelakaan

**Kata Kunci:** Optimalisasi; Asuransi; Kecelakaan Lalu Lintas

## PENDAHULUAN

Dengan perkembangan zaman, kegiatan manusia dalam memenuhi kebutuhan dan keperluan semakin meningkat. Salah satu kebutuhan utama adalah transportasi, yang memungkinkan mobilitas antarlokasi. Tingkat kebutuhan yang tinggi tercermin dalam jumlah kendaraan yang terus bertambah. Selain memfasilitasi mobilitas, transportasi juga memiliki dampak ekonomi yang signifikan. Di Kota Batam, pertumbuhan penduduk, ekonomi, dan jumlah kendaraan bermotor semakin tinggi. Mayoritas masyarakat beralih menggunakan sepeda motor karena kemudahannya dan efisiensinya, serta faktor ekonomi. Dengan melihat perkembangan di Kota Batam, dapat disimpulkan bahwa terjadi pertumbuhan yang signifikan dalam hal jumlah penduduk, pertumbuhan ekonomi yang terus meningkat, dan peningkatan jumlah kendaraan bermotor. Fenomena ini telah mendorong masyarakat untuk mengadopsi sepeda motor sebagai pilihan utama dalam transportasi, terutama di Kota Batam. Keputusan ini didorong oleh sepeda motor yang dianggap sebagai opsi transportasi yang ekonomis, praktis, dan efisien, sehingga sangat diminati oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kota Batam telah mengalami pertumbuhan penduduk yang sangat cepat di Indonesia. (Sari et al., 2022) Data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menunjukkan jumlah penduduk mencapai 1.196.396 juta jiwa pada tahun 2020. Diperkirakan, pertumbuhan ini akan terus berlanjut hingga tahun 2037 dengan proyeksi populasi mencapai lebih dari 2,8 juta jiwa. (Novriando et al., 2020) Pertumbuhan ini turut didorong oleh perkembangan sektor pekerjaan yang pesat, di mana masuknya tenaga kerja baru telah

mendorong pertumbuhan bisnis dan sektor di kota tersebut. Sebagai pusat industri terpadu, Kota Batam berhasil menarik investasi dan proyek penting, yang berkontribusi pada terciptanya peluang kerja baru dan pilihan karir yang beragam bagi penduduk lokal maupun pendatang.

Secara keseluruhan, diperlukan optimalisasi penyelenggaraan infrastruktur dan pelayanan masyarakat di Kota Batam mengingat pertumbuhan penduduk yang sangat cepat. Peningkatan populasi harus diimbangi dengan perluasan dan peningkatan infrastruktur, termasuk jaringan jalan, transportasi umum, fasilitas kesehatan, lembaga pendidikan, dan fasilitas lainnya. Pemerintah Daerah Kota Batam harus merencanakan pembangunan infrastruktur dengan matang, dengan fokus pada prioritas seperti jalan-jalan utama dan transportasi untuk mengatasi peningkatan penduduk yang signifikan. Dengan memastikan infrastruktur dan layanan masyarakat dioptimalkan, Kota Batam akan lebih mampu menghadapi tantangan pertumbuhan penduduk, menciptakan lingkungan yang baik bagi penduduk, dan mendorong perkembangan kota yang berkelanjutan serta inklusif.

Berdasarkan definisi yang diberikan dalam Pasal 1 hingga 24 UU/22 Tahun 2009 (Cardoso, 2005), kecelakaan lalu lintas adalah suatu peristiwa di jalan raya yang tidak terduga dan tidak disengaja, melibatkan dua kendaraan atau lebih yang bertabrakan, dan dapat mengakibatkan luka ringan, luka berat, kematian, serta kerugian harta benda bagi korban. Faktor-faktor seperti kondisi jalan, kendaraan, cuaca, kemacetan lalu lintas, perilaku pengemudi, pelanggaran, dan peningkatan jumlah kendaraan berkontribusi terhadap terjadinya kecelakaan lalu lintas.

Data jumlah kecelakaan lalu lintas di Kota Batam dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 1.1** Jumlah Kecelakaan Lalu Lintas Dari 2019-2022

No	Tahun	Jumlah Kasus
1	2019	5.944 kasus
2	2020	4.599 kasus
3	2021	5.350 kasus
4	2022	7.830 kasus

(Sumber: Kantor Kepolisian Republik Indonesia)

Berdasarkan paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa jumlah kecelakaan di jalan raya di Kota Batam mengalami peningkatan setiap tahun. Untuk mengatasi beban yang ditanggung oleh korban kecelakaan, Pemerintah menerapkan Undang-Undang No. 33 tahun 1964 yang memberikan kompensasi asuransi kepada korban kecelakaan. PT Jasa Raharja memiliki peran dalam memberikan kompensasi ini dengan mengelola metode dan praktik pembayaran klaim. Tanggung jawab PT Jasa Raharja meliputi pengalangan dana dan alokasi dana dari biaya yang dibutuhkan oleh korban kecelakaan.

Santunan yang diberikan oleh PT Jasa Raharja mencakup bantuan keuangan bagi penumpang yang terkena musibah, pemberian uang kepada ahli waris korban yang meninggal, biaya pengobatan bagi yang luka ringan, serta bantuan dan pengobatan bagi yang luka berat. Besaran kompensasi ditentukan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia dan peraturan yang berlaku.

Santunan-santunan ini memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan finansial kepada korban kecelakaan dan keluarga mereka. PT Jasa Raharja memiliki peran dalam mengelola proses pengajuan klaim yang diajukan oleh korban atau ahli waris korban. Pengajuan klaim ini melibatkan pengisian formulir permohonan ganti rugi yang berisi informasi terkait kecelakaan dan identitas korban. Salinan laporan polisi dan formulir klaim harus diserahkan kepada PT Jasa Raharja untuk memastikan proses klaim berjalan dengan baik, baik untuk korban yang meninggal maupun terluka.

Sesuai dengan deskripsi atau penjelasan peneliti pada bagian Latar Belakang penelitian, peneliti merasa sangat tertarik untuk mengangkat tema dengan layanan administrasi kota batam dengan uraian judul "Optimalisasi Proses Administrasi Layanan Asuransi oleh PT Jasa Raharja Kota Batam"

## **KAJIAN TEORI**

Secara keseluruhan, pengertian pelayanan publik merujuk pada interaksi yang terjadi antara pelanggan atau konsumen dengan usaha penyedia jasa untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Untuk mencapai pelayanan publik yang profesional, diperlukan aparatur negara yang profesional. Pelayanan publik melibatkan menyediakan kebutuhan orang atau komunitas dengan mengikuti kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Selanjutnya, istilah "optimal" mengacu pada pencapaian hasil terbaik atau pilihan terbaik dalam suatu desain, sistem, atau situasi. Konsep optimalisasi menitikberatkan pada peningkatan efisiensi, kesuksesan, atau kualitas tanpa selalu berkaitan dengan aspek harga atau keuntungan semata. Optimalisasi pelayanan publik (Madjid, 2017) mencakup faktor-faktor internal dan eksternal, termasuk perilaku kepemimpinan birokrasi, tugas dan prosedur kerja yang jelas, peran yang jelas, serta aspek-aspek sosial dan budaya yang mempengaruhi persepsi dan sikap masyarakat terhadap kinerja birokrasi.

Dengan demikian, optimalisasi pelayanan publik melibatkan upaya untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dengan mempertimbangkan faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kualitas dan efisiensi pelayanan tersebut.

Dalam ringkasan, optimalisasi pelayanan publik melibatkan sejumlah indikator yang dapat mengukur dan mewujudkan kualitas layanan yang lebih baik. Menurut (Fitri & Kurniawati, 2021) beberapa indikator tersebut adalah:

### **1) Transparansi**

Transparansi mencakup aksesibilitas bebas dan luas terhadap informasi, yang memungkinkan pelanggan untuk memahami dan mengakses layanan dengan cepat. Ini juga melibatkan ketersediaan informasi secara gratis kepada mereka yang akan terdampak oleh keputusan yang diambil, serta pengungkapan informasi melalui sistem dan prosedur pengambilan keputusan publik yang terbuka dan transparan. Konsep transparansi didefinisikan sebagai karakteristik yang membuat segala sesuatu terlihat dengan jelas, memungkinkan otoritas dan pemangku kepentingan untuk berkomunikasi dengan jelas satu sama lain. Dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip transparansi ke dalam layanan publik, tujuan optimalisasi pelayanan dapat tercapai dengan lebih baik.

### **2) Akuntabilitas**

Secara keseluruhan, akuntabilitas merujuk pada kewajiban dan kemampuan untuk melaporkan serta menjawab permintaan informasi atau pertanggungjawaban kepada pihak yang berwenang. Ini melibatkan pemberian pembenaran atas tindakan dan kinerja individu, bisnis, atau kepemimpinan organisasi kepada komunitas yang lebih besar. Konsep akuntabilitas mencakup

tanggung jawab terhadap pemangku kepentingan serta masyarakat secara luas, dan melibatkan pembuat keputusan dari berbagai sektor, termasuk pemerintah, swasta, dan masyarakat sipil. Akuntabilitas juga mencakup ide bahwa setiap tindakan individu harus bertanggung jawab kepada publik secara umum. Dengan demikian, akuntabilitas menjadi dasar dalam memastikan integritas, transparansi, dan tanggung jawab dalam berbagai konteks organisasi. (Sawir, 2022)

### 3) Responsibilitas

Adalah konsep yang berkaitan dengan tanggung jawab dan daya tanggap dalam suatu organisasi. Istilah ini berasal dari kata Latin "respon" yang mengacu pada kekuatan. Tanggung jawab diartikan sebagai hubungan penting antara perintah organisasi, komitmen, dan posisi. Untuk memahami tingkat tanggung jawab, penting untuk menilai sejauh mana kegiatan organisasi sesuai dengan pedoman administrasi atau standar yang telah ditetapkan. Meskipun akuntabilitas dan responsibilitas memiliki keterkaitan, terkadang keduanya bisa saling bertentangan. Personil publik diharapkan memiliki rasa tanggung jawab yang kuat dalam menjalankan tugas-tugas yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat umum. (Mondong, 2013)

Responsibilitas juga mencakup aspek kualitas layanan dengan memberikan tanggung jawab terhadap metrik setiap layanan. Ini berarti penyedia layanan harus memiliki kemampuan untuk menilai tindakan yang diambil dan siap menerima risiko yang terkait. Pertanggungjawaban seseorang dalam melaksanakan tugasnya terhadap individu yang dilayani memiliki peran besar dalam memastikan pemenuhan tanggung jawab utama seorang pegawai.

### 2. Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Komunikasi Adapun faktor pendukung terciptanya pelayanan umum (moenir, 2010) dijelaskan dengan detail sebagai berikut:

#### 1. Faktor Kesadaran

Secara garis besar, faktor kesadaran memiliki peran penting dalam keadaan jiwa seseorang. Ini mencakup konvergensi berbagai faktor yang menghasilkan keadaan kesadaran yang membawa keyakinan diri, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan batin. Kesadaran memungkinkan individu untuk mencapai keikhlasan dan tekad dalam melaksanakan

suatu kehendak dengan penuh pengertian dan pemahaman.

#### 2. Faktor Aturan

Secara keseluruhan, tindakan dan perilaku individu dalam masyarakat diatur oleh sejumlah peraturan yang memiliki peranan signifikan. Masyarakat yang lebih maju dan canggih cenderung memiliki lebih banyak peraturan yang mengatur berbagai aspek kehidupan. Di dalam setiap organisasi, peraturan berperan sebagai pijakan untuk pelaksanaan kerja dan pelayanan yang diberikan. Dengan adanya peraturan yang jelas dan terstruktur, diharapkan bahwa setiap kegiatan dan pekerjaan akan dijalankan dengan tertib dan terarah, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan lebih efektif dan efisien.

#### 3. Faktor Organisasi

Secara kesimpulan, pengorganisasian penyelenggaraan fungsi pelayanan merupakan elemen penting dalam struktur organisasi pelayanan publik. Melalui pengaturan struktur dan metode yang baik, organisasi mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanannya. Efektivitas organisasi juga berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

#### 4. Faktor Pendapatan

Istilah "faktor pendapatan" merujuk pada segala bentuk penghasilan yang diperoleh oleh seseorang sebagai imbalan atas investasi waktu, tenaga, atau ide yang mereka berikan kepada orang, entitas, atau organisasi lain. Jenis insentif ini dapat berupa uang tunai, regulasi, fasilitas, atau bentuk lainnya selama periode waktu tertentu sesuai dengan perjanjian yang ada. (Muhammad, 2021)

#### 5. Faktor Sarana Pelayanan

Secara keseluruhan, komponen sarana pelayanan mencakup berbagai jenis peralatan, dan fasilitas yang digunakan sebagai alat dalam pelaksanaan pelayanan. Ketersediaan dan kualitas fasilitas pelayanan memainkan peran penting dalam mendukung keefektifan dan efisiensi pelayanan yang disediakan. Dengan fasilitas yang memadai dan sesuai, organisasi dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada para pelanggan atau pengguna dengan lebih efektif dan efisien. (Muriawan et al., 2020)

#### 3. Penelitian Terdahulu

1) Penelitian yang diteliti oleh (Fitri & Kurniawati, 2021) yang berjudul "Optimalisasi

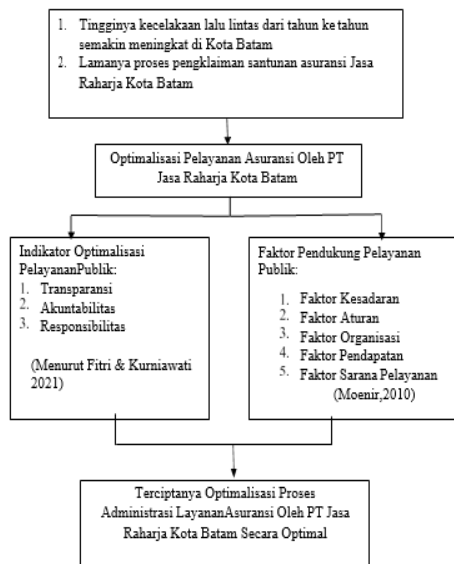


insurance technology sebagai solusi pelayanan online pada perusahaan asuransi syariah di Indonesia.” penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Dalam hasil yang menyatakan Optimalisasi Insurance Technology sebagai solusi pelayanan online pada perusahaan asuransi di Indonesia (Studi Kasus PT. Asuransi Simas Insurtech) bahwa Simas Insurtech khususnya, terus menjunjung tinggi prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsibility kepada masyarakat dan nasabah.

2) Penelitian yang dilakukan oleh (Ali & Saputra, 2020) yang berjudul “Optimalisasi pelayanan publik dalam tata kelola pemerintahan Desa di desa pematang johar”. Dalam Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Secara menyeluruh hasil penelitian menunjukkan adanya Salah satu inisiatif yang akan mengurangi kejadian buruk administrasi yang sering muncul dalam efisiensi pemerintahan desa dalam melayani masyarakat adalah penerapan program e-Village di Desa Pematang Johar. Warga desa yang menggunakan smartphone yang menjalankan system operasi bernama Android dapat Memanfaatkan penggunaan e-Village ini, yang telah diterapkan.

3) Begitu juga Penelitian yang dilakukan oleh (Novia Tumilantouw et al., 2019) yang mempunyai judul “Optimalisasi pelayanan publik di kantor kecamatan suluun tareran kabupaten minahasa selatan.” Pada penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian data kualitatif. Dalam Penelitian ini menghasilkan berbagai temuan adanya Hal-hal yang perlu dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di kantor kecamatan Suluun Tareran adalah sebagai berikut: Untuk setiap kegiatan atau bisnis yang dilayani, buatlah Standar Operasional Prosedur (SOP).

2.6 Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 1. Kerangka Pemikir

4. Kerangka Pemikiran

**METODE PENELITIAN**

Secara keseluruhan, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang fenomena yang diteliti. Metode penelitian kualitatif (sugiyono, 2013) mendasarkan analisis pada data deskriptif berupa tulisan, ucapan, dan perilaku yang dapat diobservasi dari individu, masyarakat, serta organisasi dalam konteks yang spesifik. Dalam konteks penelitian ini, lokasi penelitian berada di kantor Dinas Jasa Raharja Kota Batam.

Dua jenis sumber data digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer yang diperoleh langsung dari sumber asli, seperti informan di lapangan, dan data sekunder yang diambil dari buku, artikel, catatan, jurnal, serta dokumen resmi dari Dinas Jasa Raharja Kota Batam dan Dinas Sosial Kota Batam. Melalui penggunaan kedua jenis data ini, peneliti berharap dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan mendalam tentang fenomena yang tengah diselidiki.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Secara komprehensif, PT. Jasa Raharja (Persero) merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara yang diatur oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Melalui kerjasama dengan kepolisian dan pemerintah daerah kabupaten/kota, PT Jasa Raharja Kota Batam berupaya meningkatkan pelayanan kepada pemilik kendaraan bermotor serta angkutan umum, dengan tujuan juga untuk mengedukasi tentang pembayaran iuran dan kontribusi wajib kepada Jasa Raharja.(Dompak, 2018)

Fokus utama dari PT. Jasa Raharja adalah mematuhi Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 yang berkaitan dengan iuran dan sumbangan wajib untuk digunakan sebagai perlindungan asuransi bagi masyarakat yang mengalami kecelakaan. Dalam hal ini, asuransi Jasa Raharja memberikan perlindungan dan jaminan negara kepada korban kecelakaan dengan berbagai bentuk kerugian yang timbul akibat kecelakaan, termasuk meninggal dunia, cacat sementara atau tetap, biaya pengobatan, dan perawatan di rumah sakit.

Operasional PT. Jasa Raharja melibatkan pengumpulan iuran dan kontribusi dari operator angkutan serta pengguna angkutan umum, yang selanjutnya diinvestasikan kembali untuk memberikan manfaat asuransi bagi korban kecelakaan.

PT. Jasa Raharja bukan hanya mengumpulkan dana, tetapi juga bertanggung jawab dalam penyelesaian klaim asuransi dengan tujuan untuk mendistribusikan manfaat ini ke korban kecelakaan dan keluarganya sesuai dengan peraturan.

Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 memberikan kerangka kerja untuk pengelolaan dana asuransi wajib kecelakaan lalu lintas jalan, termasuk pengaturan santunan asuransi bagi korban maupun ahli waris korban yang meninggal dunia. Masyarakat berpartisipasi dalam skema asuransi sosial ini melalui iuran wajib yang diamanatkan oleh undang-undang, baik melalui bea yang dipungut dari penumpang umum maupun iuran dari pemilik kendaraan bermotor. (Hasannudin, 1976)

Secara keseluruhan, PT. Jasa Raharja memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan asuransi kepada masyarakat dalam menghadapi risiko kecelakaan lalu lintas jalan, sesuai dengan undang-undang dan aturan yang berlaku.

Secara keseluruhan, pelaksanaan santunan asuransi kecelakaan lalu lintas jalan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) diarahkan pada proses yang terstruktur dan dijalankan setelah korban atau ahli waris korban melengkapi dokumen yang diperlukan. Pembayaran ganti rugi dilakukan melalui rekening tabungan BRI setelah semua berkas selesai dan diserahkan ke PT. Jasa Raharja.

Dalam konteks "optimalisasi proses penyelenggaraan pelayanan perasuransian," PT Jasa Raharja Kota Batam berupaya meningkatkan efektivitas, kecepatan, dan kualitas pelayanan perasuransian. Dengan pendekatan sistematis, teknologi yang tepat, dan metode yang efisien, tujuan ini dapat dicapai. Dengan optimalisasi administrasi, PT Jasa Raharja Kota Batam dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada klien atau konsumen, dengan memastikan prosedur klaim, pembayaran premi, modifikasi polis, dan layanan lainnya dilakukan dengan cepat, tepat, dan responsif.

Transparansi memiliki arti penting dalam tata kelola yang baik. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi yang diperlukan oleh pemangku kepentingan, baik itu data keuangan maupun non-keuangan, untuk pengambilan keputusan yang lebih baik dalam berbagai aspek. Transparansi juga mencerminkan kesediaan pemerintah untuk berbagi informasi dengan masyarakat untuk

menghasilkan tata kelola yang adil dan efektif.

Dalam rangka mengukur pencapaian tujuan, penelitian ini menggunakan indikator seperti transparansi, akuntabilitas, dan responsibilitas. Ini merupakan langkah penting dalam menilai apakah PT Jasa Raharja Kota Batam telah berhasil mencapai tujuan mereka dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Keseluruhan, kesinambungan pelayanan dan optimalisasi proses administratif berperan dalam menciptakan tata kelola yang baik dan pelayanan yang responsif.

#### 1. Transparansi

Secara keseluruhan, dalam pelayanan seperti yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja Kota Batam, terdapat tujuan yang dikejar. (Nurimansjah & Kamal, 2022) Dalam konteks ini, Jasa Raharja berupaya mencapai keterbukaan informasi mengenai kecelakaan lalu lintas di Kota Batam melalui kerja sama dengan pihak kepolisian. Hal ini sesuai dengan tujuan organisasi untuk memastikan pelaporan yang tepat dan akurat. Selain itu, perusahaan ini juga berkomitmen untuk mematuhi ketentuan UU No. 33 dan 34 Tahun 1964 dengan mempercepat penyelesaian ganti rugi.

Melalui upaya ini, tujuan penyelesaian santunan dengan cepat bisa tercapai, yang pada akhirnya membantu Pemerintah Indonesia dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Terutama bagi mereka yang terdampak oleh kecelakaan lalu lintas, bantuan dari Jasa Raharja berperan dalam membantu memperbaiki kehidupan mereka. Keseluruhan, upaya ini merupakan bagian dari tanggung jawab sosial perusahaan dan kontribusi positifnya terhadap masyarakat.

#### 2. Akuntabilitas

Akuntabilitas merujuk pada kewajiban bahwa individu, kelompok, atau institusi harus bertanggung jawab atas tindakan, keputusan, dan kebijakan yang mereka ambil. Konsep ini mencakup transparansi, tanggung jawab, serta akibat dari langkah-langkah tersebut. Ini mengharuskan individu atau organisasi untuk memberikan penjelasan atas tindakan, keputusan, dan kebijakan yang telah diadopsi oleh mereka. (Sawir, 2022) Pentingnya hierarki yang terorganisir antara pusat pertanggungjawaban dan unit-unit di bawahnya menjadi landasan pertanggung jawaban administratif. Biasanya, prinsip organisasi dan struktur yang jelas digunakan

untuk membangun hubungan hierarkis ini. Akuntabilitas ini ditegaskan pada tingkat kepemimpinan dan mengalir secara bertahap ke bawah, sementara pengawasan yang cermat diterapkan untuk memastikan kesesuaian aparatur dengan petunjuk dan instruksi yang ada. Dengan demikian, akuntabilitas adalah prinsip sentral dalam menjaga integritas dan efektivitas dalam tindakan dan keputusan dalam berbagai tingkatan organisasi.

### 3. Responsibilitas

Secara keseluruhan, penyelenggaraan layanan publik harus diukur berdasarkan prinsip-prinsip administrasi dan organisasi yang akurat serta mapan, dan hal ini tercermin dalam tingkat tanggung jawab yang ada. Standar akuntabilitas pekerja dalam memberikan layanan telah diatur oleh berbagai aturan dan pedoman administratif organisasi. (Muslimah, 2016) Meskipun dimensi responsibilitas atau tanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan publik umumnya sudah cukup baik dalam hal memberikan pelayanan yang terarah dan sesuai dengan prinsip dan ketentuan yang ada, terdapat beberapa bidang di mana dimensi responsibilitas perlu ditingkatkan. Responsibilitas mengukur sejauh mana penyedia layanan telah mengikuti aturan dan prosedur yang telah ditetapkan, mencerminkan seberapa aktif dan tepat pihak penyedia layanan dalam menjalankan tanggung jawab mereka. Dalam konteks ini, tanggung jawab organisasi merujuk pada sejauh mana penyelenggaraan layanan telah sesuai dengan ketentuan dan proses yang telah diatur, menggambarkan sejauh mana kepatuhan terhadap prinsip-prinsip dan hukum administrasi dan organisasi yang telah ditetapkan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi proses administrasi layanan asuransi oleh PT Jasa Raharja Kota Batam dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Kesimpulannya, PT Jasa Raharja Kota Batam telah melakukan upaya untuk meningkatkan efektivitas, ketepatan waktu, dan kualitas layanan asuransi melalui optimalisasi proses administrasi. Pendekatan metodis, penggunaan teknologi yang sesuai, dan prosedur yang efektif telah diterapkan untuk mempercepat tugas administratif terkait

layanan asuransi. Selain itu, komitmen terhadap keterbukaan tercermin dalam penyediaan informasi terkait klaim, premi, dan layanan asuransi lainnya kepada masyarakat secara umum. Pendekatan ini mencakup juga penerapan prosedur administrasi yang jelas, pedoman yang terdefinisi, dan penilaian yang mempertimbangkan manajemen dana publik.

2. pemahaman dan pengetahuan yang memadai dari aparatur terkait layanan asuransi penting untuk memberikan informasi yang akurat dan tepat kepada masyarakat. Kedua, adanya peraturan yang jelas dan lengkap memberikan dasar hukum yang kuat untuk pelaksanaan pelayanan yang terstruktur dan konsisten. Ketiga, organisasi yang efektif dengan hierarki yang baik memungkinkan koordinasi yang lancar dan pengambilan keputusan yang tepat. Keempat, pendanaan yang cukup menjadi dasar operasional yang stabil dan memastikan ketersediaan dana untuk santunan dan layanan. Kelima, fasilitas pelayanan yang memadai mencakup lingkungan yang sesuai dan infrastruktur yang mendukung, yang berkontribusi pada pengalaman positif bagi masyarakat yang menggunakan layanan. Kombinasi dari faktor-faktor ini berperan dalam mendukung optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja Kota Batam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602–614. <https://doi.org/10.46576/Wdw.V14i4.891>
- Cardoso. (2005). No Titl. *Menunjukkan Bahwa Semua Dari Rencana Pengurangan Risiko Kecelakaan*. Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Batam. (2020). *Profil Dinas Sosial Kota Batam*.
- Dompok, T. (2018). Pengaruh Inovasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru: Indonesia. *Dialektika Publik*, 3(1), 9–15.
- Fitri & Kurniawati. (2021). *Skripsi Optimalisasi Insurance Technology*

- Sebagai Solusi Pelayanan Online Pada Perusahaan Asuransi Syariah Di Indonesia ( Studi Pada Pt Asuransi Simas Insurtech ) Diajukan Oleh : Lisa Niara Aghnaa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri.*
- Hasannudin. (1976). Ayat 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Dalam Buku Organisasi Administrasi. *Asuransi Atau Pertanggungungan*, 41.
- Madjid, L. (2017). Optimalisasi Pelayanan Publik Perspektif David Osborne. *Jurnal Ilmiah Administrasita'*, 8(2), 130–140.
- Moenir. (2010). Buku. *Faktor Pendukung Pelayanan Publik*, 88–123.
- Mondong, H. (2013). Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Desa. *Governance*, 5(1), 1–18.
- Muhammad, M. (2021). *Analisis Penerapan Ekonomi Digital Dalam Meningkatkan Pendapatan Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (Umkm)(Kuliner Di Kecamatan Sukarame Bandar Lampung Perspektif Ekonomi Islam)*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Muriawan, A., Subarkah, S., & Sulistyowati, S. (2020). Optimalisasi Pelayanan Publik (Kajian Layanan Administrasi Kependudukan Di Tingkat Kecamatan Kota Kudus). *Jurnal Suara Keadilan*, 21(1), 1–16. <https://doi.org/10.24176/Sk.V21i1.5675>
- Muslimah, S. (2016). *Responsibilitas Pelayanan Publik Pada Rsud Salewangan Kabupaten Maros*.
- Novia Tumilantouw, Mandagi, M., & Bogar, W. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan Optimization. *Jurnal Mirai Management*, 4(2), 122–136.
- Novriando, A., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektivitas "Jogja Smart Service" Terhadap Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(2), 68–75.
- Nurimansjah, r. A., & kamal, k. (2022). Transparansi informasi pelayanan badan penyelenggara jaminan sosial bpjs kesehatan kota palopo. *Journal i la galigo: public administration journal*, 5(1), 21–27. <https://palopopos.fajar.co.id>
- Sari, n. P., arniati, a., anggraini, r., kurniawan, d., putri, w. A., anjelina, a., & hasanah, a. (2022). Studi kelayakan klinik pajak bagi umkm di kota batam. *Jurnal akuntansi, ekonomi dan manajemen bisnis*, 10(2), 81–89.
- Sawir, m. (2022). Konsep akuntabilitas publik. *Publikasi jurnal*, 1–27.
- Sugiyono. (2013). No. *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan r&d*.