

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagaimana ditegaskan merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sesuai dengan definisi UU No. 25 Tahun 2009 mengenai fakta yang terjadi pada pelayanan publik yang menjadi fokus studi Ilmu Administrasi Publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif.

Hipotesis seperti tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat dapat dilihat sehari-hari. Kerumitan pelayanan semakin parah disebabkan oleh adanya birokrasi yang sangat tidak transparan. Padahal sejatinya keberadaan birokrasi adalah untuk mempermudah pekerjaan atau pelayanan, bukan malah sebaliknya. Sehingga saat ini banyak sekali dialog yang sering diucapkan oleh masyarakat dengan nada *satire* yaitu “kalau bisa dipermudah kenapa harus dipersulit? Realitas yang terjadi sehari-hari ini semakin menegaskan bahwa pelayanan saat ini masih berorientasi pada konsep masa lalu yaitu rakyat masih diposisikan sebagai obyek yang tidak mempunyai hak untuk menuntut.

Dengan kata lain, penyedia layanan (negara pemerintah) harus dilayani oleh rakyatnya, padahal yang sebenarnya adalah penyedia layanan harus melayani rakyatnya. (Puspitosari, 2012: 122)

Munculnya semangat perubahan yang cukup kuat dalam penyelenggaraan pemerintahan saat ini, telah sedikit memberikan titik terang akan adanya perbaikan dalam tata kelola pemerintahan. Mulai bergesernya paradigma *state oriented* kepada *public oriented* telah sedikit memberikan harapan bagi berjalannya perubahan. Meskipun perubahan yang terjadi tidak lepas dari adanya tekanan publik (*public pressure*) yang cukup serius bagi pemerintahan untuk segera melakukan rekonstruksi paradigma dalam mengelola dan menjalankan pemerintahan termasuk penyediaan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi suatu negara/pemerintahan untuk melayani warga negaranya. Pelayanan publik tidaklah mudah dilakukan. Banyak negara yang gagal dalam memberikan pelayanan yang baik bagi warga negaranya. Kegagalan dan keberhasilan suatu pelayanan publik dapat ditentukan oleh kualitas pelayanan publik tersebut. Kualitas pelayanan publik yang baik akan menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, sebaliknya kualitas yang rendah kurang menjamin keberhasilan pelayanan publik tersebut. Keadaan ini menyebabkan setiap negara berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Dalam UU No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara merupakan badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara

yang dipisahkan. Oleh sebab itu salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia adalah PT. Jasa Raharja (Persero) yang merupakan dibawah pembinaan Kementerian Keuangan Republik Indonesia sebagai alat untuk melakukan tugas dan tanggung jawab sosial yang senantiasa selalu menyesuaikan dengan perkembangan, serta kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Teknologi selain berdampak positif, khususnya di bidang lalu lintas juga berdampak negatif berupa peningkatan jumlah kecelakaan lalu lintas dan korban yang ditimbulkannya.

Dalam hal sebagai berikut diuraikan bagaimana kondisi kota Batam dengan peningkatan jumlah kecelakaan lalu lintas dan korban dari tahun 2014-2016 pada tabel 1.1 yakni:

Tabel 1.1 Korban Kecelakaan Lalu Lintas Pada Kota Batam:

Tahun	Meninggal	Luka Berat	Luka Ringan	Jumlah Kasus
2014	383 orang	364 orang	766 orang	1.513
2015	302 orang	318 orang	516 orang	1.136
2016	295 orang	352 orang	690 orang	1.337

(Sumber : Diolah dari berbagai sumber, Oktober 2014-2016)

Berdasarkan tabel diatas bisa dilihat dari tahun 2014 mengalami kasus kecelakaan lalu lintas yang begitu sangat tinggi dengan jumlah kasus 1.513 hal ini ini dilihat dari korban yang meninggal 383 orang, luka berat 364 orang dan luka ringan 766 orang, kemudian pada tahun 2015 mengalami penurunan yang dimana jumlah kasus 1.136, diperkirakan korban meninggal 302 orang, luka berat 318 orang dan yang terakhir korban luka ringan 516 orang. Pada tahun 2016 tingkat kecelakaan mengalami kenaikan tapi tidak mengalami kenaikan yang tinggi

seperti yang terjadi pada tahun 2014 dengan jumlah kasus 1.337, korban yang meninggal 295, korban luka berat 352 orang, dan korban luka ringan 690.

Melihat jumlah kasus kecelakaan lalu lintas pada Kota Batam dari 3 (tiga) tahun terakhir, hal ini disebabkan karena faktor banyak masyarakat yang tidak peduli dengan keselamatan saat berkendara, akibatnya rentan terjadi kecelakaan.

Ada berbagai macam pelanggaran yang dilakukan, mulai dari menerobos lampu lalu lintas, tidak memakai helm, hingga melawan arus jalan, inilah merupakan salah satu penyebab terjadi kecelakaan lalu lintas pada Kota Batam. (Sumber: <http://batampos.co.id/2017/01/10/tidak-taat-lalu-lintas-penyebab-utama-kecelakaan/>).

Terkait dengan keadaan tersebut, PT. Jasa Raharja (Persero) berguna bagi masyarakat sebagai alat untuk melakukan tugas dan tanggung jawab sosial untuk memupuk, menghimpun dan menyalurkan dana santunan jasa raharja sebagai jaminan pertanggungan kepada korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya. PT Jasa Raharja (Persero) adalah yang paling bertanggung jawab atas asuransi kecelakaan di jalan raya. Santunan tersebut berasal dari iuran dan sumbangan wajib pemilik/pengusaha angkutan jalan dan penumpang angkutan umum, oleh karena itu dilakukan kerjasama yang baik dengan berbagai pihak, dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar iuran dan sumbangan wajib, guna memenuhi tuntutan santunan jasa raharja terhadap korban/ ahli waris korban kecelakaan lalu lintas jalan raya.

Pemerintah harus melayani masyarakatnya terhadap kerugian dari akibat kecelakaan lalu lintas melalui santunan PT. Jasa Raharja (Persero). Masyarakat berhak untuk mendapatkan santunan apabila terjadi kecelakaan dalam perjalanan. Setiap tahun ke tahun, membenah diri adalah bagian yang menjadi fokus utama PT. Jasa Raharja (Persero). Berbenah agar pelayanan kepada masyarakat terus berkembang kearah yang positif dan tentu saja memuaskan. PT. Jasa Raharja (Persero) berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan Visi yang dimiliki oleh PT. Jasa Raharja (Persero) yaitu “Utama dalam Pelayanan dan Prima dalam Pelayanan”, maka aparat PT. Jasa Raharja (Persero) sangat proaktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan sistem jemput bola kepada korban yang mengalami musibah kecelakaan. Hal ini dilakukan dengan kerjasama antara PT. Jasa Raharja (Persero) dengan Kepolisian sehingga dapat mempercepat proses pelaporan apabila terjadi kecelakaan yaitu selama 3x24 jam. Selain pelayanan jemput bola yang merupakan program unggulan dari PT. Jasa Raharja (Persero) yang bekerja sama dengan kepolisian dan rumah sakit yang ada di Batam untuk mempermudah dalam pendataan dan pembayaran dana santunan kecelakaan. Dari waktu ke waktu, pola pelayanan, pendekatan, dan beragam kerja sama dengan mitra kerja terus dilakukan.

Melihat kondisi yang demikian sesuai dengan fenomena permasalahan yang terjadi, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **”Sistem Layanan “Jemput Bola” Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT Jasa Raharja (PERSERO) Cabang Kepulauan Riau”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Apa Manfaat Sistem Layanan Jemput Bola pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Kepri bagi Korban/Ahli Waris yang Mengalami Musibah Kecelakaan Lalu Lintas?
2. Bagaimana Sistem Layanan Jemput Bola pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Kepri?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Dari rumusan masalah tersebut, maka yang menjadi tujuan dalam skripsi ini adalah untuk:

1. Mengetahui Manfaat Sistem Layanan Jemput Bola pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Kepri.
2. Mendeskripsikan dan Menganalisis Sistem Layanan Jemput Bola pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Kepri.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka studi ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang baik secara akademis maupun praktis. Adapun manfaat sederhana dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan memberikan tambahan bagi kajian yang berhubungan dengan pelayanan publik.

b. Manfaat Praktis

1. Berguna sebagai peneliti untuk menambah pengetahuan, kajian dan pemahaman tentang pelayanan publik khususnya kualitas pelayanan pada organisasi publik yang berstatus Badan Usaha Milik Negara.
2. Berguna juga untuk masyarakat sebagai bahan informasi.
3. Berguna bagi PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai bahan informasi tentang tingkat kualitas pelayanan pada layanan sistem jemput bola dan masukan bagi kantor PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Kepulauan Riau, selain itu bentuk hubungan antara masyarakat.