BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Proses PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang Pada Pelaksanaan Sistem Informasi DASI-JR dalam Peningkatan Pelayanan Pembayaran Dana Santunan Kepada Masyarakat di Wilayah Tangerang Pada Bulan Januari-April 2010

Proses sistem informasi DASI-JR merupakan komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan data korban kecelakaan agar menghasilkan informasi tentang pembayaran dana santunan kecelakaan yang berguna bagi para pemakainya, yaitu korban kecelakaan. Proses penyelesaian santunan melalui prosedural yang harus dilakukan sejak berkas permohonan santunan diajukan dan diterima, diteliti sampai dengan diselesaikan yang terdiri dari (1) Entry data kecelakaan; (2) Entry data kendaraan terlibat; (3) Entry data korban; (4) Entry data gambar.

Proses pembayaran dana santunan korban yang berhak atas santunan adalah setiap penumpang yang sah dari alat angkut penumpang umum yang mengalami kecelakaan diri, yang diakibatkan oleh penggunaan alat angkut penumpang umum, selama penumpang yang bersangkutan berada di dalam alat angkut tersebut, yaitu saat naik dari tempat pemberangkatan sampai turun di tempat tujuan yang telah membayar biaya angkut, juga telah memenuhi kewajibannya dengan membayar Iuran Wajib Dana Pertanggungan Wajib

Kecelakaan Penumpang melalui penggusaha atau pemilik alat angkut penumpang umum yang bersangkutan.

Dokumen yang dibutuhkan untuk melengkapi pembayaran dana santunan adalah surat pengajuan santunan, formulir model K yang dilampiri laporan polisi dan sket gambar atau telegram kecelakaan, berita kecelakaan dari nahkoda dan atau pejabat lain yang berwenang. Dokumen yang lain adalah keterangan perawatan korban akibat kecelakaan dan keterangan ahli waris. Setiap korban yang berada dalam ruang lingkup jaminan berhak mendapatkan santunan dengan ketentuan sebagai berikut, pertama dalam hal korban meninggal dunia, kepada ahliwarisnya diberikan santunan meninggal dunia, dan biaya perawatan sebelum meninggal dunia, dalam waktu 365 hari setelah terjadinya kecelakaan.

Prinsipnya penerimaaan berkas santunan merupakan proses awal pengajuan santunan, oleh sebab itu setiap berkas santunan yang telah diterima oleh petugas yang menangani pelayanan santunan harus dicatat dengan baik dan diproses lebih lanjut untuk penyelesaian santunan. Berkas pengajuan santunan harus diserahkan kepada petugas bagian pelayanan (*Costumer Service*). Hal ini dimaksudkan agar pada tahap awal, petugas yang menerima berkas santunan dapat memberikan penjelasan tentang dokumen apa saja yang masih harus dilengkapi atau sudah memenuhi persyaratan yang di tetapkan.

Berkas santunan yang diterima berasal dari perorangan atau keluarga korban, instansi mitra kerja, petugas samsat, sub perwakilan dan ajun surveyor atau kantor cabang lain. Oleh karena itu kondisi kelengkapan berkas pengajuan santunan yang diterimapun akan berbeda-beda seperti berkas korban meninggal, korban luka-luka, korban cacat tetap dan korban luka-luka kemudian meninggal dunia.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan bagian pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero) mengenai penggunaan sistem informasi DASI-JR memberikan respon yang positif, karena dengan menggunakan sistem informasi DASI-JR sangat membantu para petugas pelayanan di PT. Jasa Raharja (Persero) dalam proses pembayaran dana santun. Sehingga proses pembayaran dana santunan bisa lebih cepat di bayarkan kepada ahli waris korban. Biasanya dalam penyelesaian proses pembayaran dana santunan membutuhkan waktu 25 menit, apabila data-data korban telah lengkap.

Proses pengajuan dana santunan dengan pengajuan berkas untuk mendapatkan santunan dapat dilakukan di Kantor Cabang atau Kantor Perwakilan PT. Jasa Raharja (Persero) di seluruh Indonesia. Proses pembayaran dana santunan melalui KAS cabang atau melalui Bank BRI seluruh Indonesia. Proses penyelesaian santunan melalui prosedural yang harus dilakukan sejak berkas permohonan santunan diajukan dan di terima .

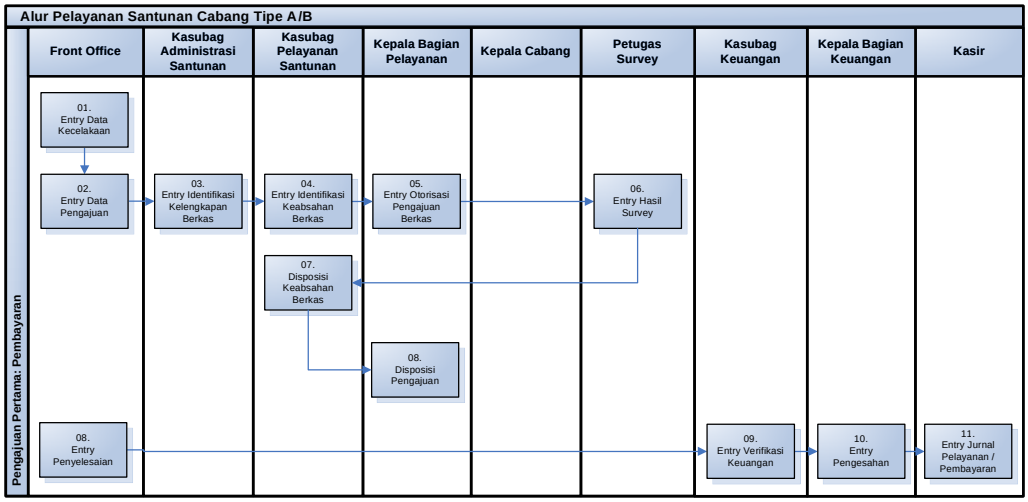
Pertama, dientry dalam PC dengan menggunakan DASI-JR dan dari *entry* data yang dimaksud akan menghasilkan cetakan laporan/border pembayaran klaim serta kuitansi pembayaran klaim. Adapun yang dipergunakan untuk kuitansi pembayaran klaim adalah *continuos form*.

Kedua, hasil cetak kuitansi pembayaran klaim dengan lampiran pendukung daftar isian model K1 dan K2 (Lampiran IV) dan bukti jati diri yang berhak menerima dana santunan diteruskan kepada Kepala Cabang/Kabag Klaim/Kepala Perwakilan untuk fiat bayar dan fiat yang dimaksud harus terlihat dalam kuitansi pembayaran dana santunan (untuk Kepala Perwakilan sesuai kewenangan yang telah diberikan).

Ketiga, berkas klaim yang telah difiat (di paraf oleh aparatur PT. Jasa Raharja) diteruskan ke Bagian Seksi Keuangan untuk pembayaran baik melalui kas dan atau melalui surat perintah pembayaran melalui Bank. Khusus bagi pembayar kepada rumah sakit yang merawat korban agar dilakukan melalui pemindah bukuan ke nomor rekening rumah sakit dimaksud dengan dilengkapi surat pernyataan dan pemberian kuasa korban atau ahli waris korban.

Keempat, kuitansi asli pembayaran dana santunan dan sehelai tembusan atau photo kopi daftar isian model K1 atau K2 (Lampiran IV) ditahan oleh bagian Seksi Keuangan setelah dana santunan dibayarkan sebagai lampiran bukti pengeluaran kas. Sisanya berupa tembusan kuitansi pembayaran dana santunan serta sehelai tembusan Bukti Pengeluaran Kas (BPK) dan asli daftar isian model K1 atau K2 berikut pendukung lainnya dikembalikan ke Bagian/Seksi Klaim untuk keperluan administrasi selanjutnya.

Gambar 4.1
Alur Pelayanan Santunan Cabang Tipe A/B



Sumber : PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tanggerang

Berdasarkan gambar di atas dapat dijelaskan alur pembayaran santunan, dimulai dari bagian Front Office yaitu melakukan pengentryan data kecelakaan dan entry data pengajuan yang selanjutnya diserahkan ke Kasubag Administrasi Santunan, Kasubag Administrasi Santunan melakukan entry identifikasi kelengkapan berkas yang selanjutnya diserahkan ke Kasubag Pelayanan Santunan.

Kasubag Pelayanan Santunan melakukan entry identifikasi keabsahan berkas yang selanjutnya diserahkan ke Kepala Bagian Pelayanan, Kepala Bagian Pelayanan melakukan entry otorisasi pengajuan berkas yang selanjutnya diserahkan ke petugas survey sebagai dasar dalam melakukan survey, setelah petugas survey melakukan survey maka petugas survey melakukan pengentryan data yang hasilnya diserahkan ke Kasubag Pelayanan Santunan untuk mendapatkan disposisi keabsahan berkas, setelah mendapatkan disposisi tersebut maka hasil survey diserahkan ke Kepala Bagian Pelayanan untuk mendapatkan disposisi pengajuan, setelah disposisi dari ke dua bagian tersebut maka data

diserahkan kembali ke Front Office untuk pengentryan penylesaian yang diserahkan ke Kasubag Keuangan.

Kasubag Keuangan melakukan entry verifikasi keuangan, kemudian diserahkan ke Kepala Bagian Keuangan untuk dilakukan entry pengesahan yang selanjutnya diserahkan ke bagian Kasir, Kasir melakukan jurnal pembayaran yang dilakukan dengan membrikan dana santunan lewat bank yang telah ditunjuk dengan kerja sama antara PT. Jasa Raharja (Persero) dengan Bank BRI. Sehingga ahliwaris atau korban merasa aman saat akan mengambil uang dana santunan kecelakaan di bank.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa proses PT. Jasa Raharja (Persero) pada pelaksanaan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang sudah cukup efektif dimana keefektifan di rasakan oleh aparatur yang lebih terbantu dengan adanya sistem ini. Selain mudah mengunakanya sistem informasi DASI-JR tampilannya pun sangat sederhana, sehingga memudahkan aparatur dalam proses pembayaran dana santunan kepada masyarakat melalui sistem informasi DASI-JR. respon positif di katakana oleh aparatur mengenai sistem informasi DASI-JR yang dapat memudahkan aparatur dalam proses pembayaran dana santunan kepada masyarakat Wilayah Tangerang.

4.1.1 Komunikasi Yang Dilakukan Oleh Aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) dalam Memberikan Informasi Pembayaran Dana Santunan Kepada Masyarakat di Wilayah Tangerang

Komunikasi merupakan segala hal yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat yang satu ke lainnya, selain itu komunikasi juga dapat diartikan suatu proses penyampaian informasi dari orang yang satu ke orang yang lain (komunikator ke komunikan). Komunikasi artinya menyampaikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai jasa atau layanan yang ditawarkan, biaya jasa, *trade off* (menjualkan) antara jasa dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul seperti terjadinya kesalahpahaman (*Missed Communication*) antara aparatur pelayanan dan masyarakat yang menyebabkan kekelituan dalam menyampaikan informasi.

Suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan, yaitu organisasi pemberi pelayanan dalam hal ini yang dimaksud adalah PT. Jasa Raharja (Persero) di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang prima pada masyarakat, oleh karena itu PT. Jasa Raharja (Persero) harus jeli dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) sering melakukan komunikasi dalam memberikan informasi pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang melalui brosur, terlihat dengan adanya komunikasi antara aparatut dengan masyarakat untuk menekan angka kecelakaan yang terjadi di Wilayah Tangerang dengan mengadakan komunikasi ke tempat-tempat umum seperti sekolah-sekolah dengan tujuan untuk menekan angka kecelakaan remaja SMU dan terminal dengan cara mengadakan tes urin bagi para supir.

Komunikasi menghubungkan antara pemerintah yaitu PT. Jasa Raharja (Persero) dan masyarakat dalam pembayaran santunan. Komunikasi harus dilaksanakan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) untuk mempermudah dalam melayani masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengurus proses pencairan dana santunan, dengan tidak ada perbedaan pelayaanan antara masyarakat kelas atas dengan masyarakat kelas bawah.

Sesuai dengan Moto yang dimiliki oleh PT. Jasa Raharja (Persero) yaitu “Utama dalam Pelayan dan Prima dalam Pelayanan” ,maka aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) sangat proaktif dalam membererikan 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 Republik Indonesia sehingga dapat mempercepat proses pelaporan apabila terjadi kecelakan yaitu selama 3x24 jam.

Penyampaian komunikasi yang jelas sesuai dengan (gambar 4.2 dan gambar 4.6) baik melalui media elektronik maupun media cetak yang di lakukan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) ditunjukan pada sasaran yang tepat, yaitu masyarakat yang menerima dana santunan kecelakaan. Keberhasilan suatu proses dapat dilihat dari adanya penyampaian informasi tepat dan jelas sesuai dengan sasaran yang akan dicapai. Oleh karena itu, proses penyampaian komunikasi yang dilakukan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) dalam memberikan informasi pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang sudah dirasakan cukup baik.

Berdasarkan uraian di atas bahwa komunikasi yang dilakukan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) dalam memberikan informasi pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang sudah cukup baik, dimana komunikasi yang dilakukan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) melalui media elektronik dan brosur, sangat membatu bagi masyarakat di Wilayah Tangerang mengenai pembayaran dana santunan kecelakaan. Komunikasi sering di lakukan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang melalui radio, media elektronik dan brosur yang dirasakan sangat cukup di mengerti oleh masyarakat kota Tangerang. Selain pelayanan jemput bola yang merupakan program unggulan dari PT. Jasa Raharja (Persero) yang bekerja sama dengan kepolisian dan RSUD Tanggerang untuk mempermudah dalam pendataan dan pembayaran dana santunan kecelakaan.

4.1.2 Kebijakan Pengambilan Keputusan Perusahaan dalam Pembayaran Dana Santunan Kepada Masyarakat Di Wilayah Tangerang dengan Menggunakan Sistem Informasi DASI –JR

Kebijakan pengambilan keputusan adalah tindakan manajemen didalam pemilihan alternatif untuk mencapai sasaran, karena pengambilan keputusan merupakan suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakekat suatu masalah, pengumpulan fakta-fakta dan data, penentuan yang matang dari alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat. Masa depan organisasi dipertaruhkan apabila pengambilan keputusan mengalami kegagalan, oleh karena itu ketepatan dalam pengambilan keputusan menjadi suatu keharusan, namun demikian untuk mencapai hal tersebut bukanlah hal yang mudah diperlukan kecermatan dan ketepatan dalam merumuskan masalah dalam proses pengambilan keputusan.

Pengambilan keputusan merupakan sebagai suatu proses, maka pengambilan keputusan terdiri atas serangkaian tahapan kegiatan. Empat aktivitas dalam proses pengambilan keputusan, yaitu 1) *intelligence,* tahap pengumpulan informasi untuk mengidentifikasikan permasalahannya; 2) *design,* adalah tahap perancangan solusi dalam bentuk alternatif-alternatif pemecahan masalah; 3) *choice,* adalah tahap memilih dari alternatif-alternatif yang disediakan dan 4) *implementation*, yaitu tahap melaksanakan keputusan dan melaporkan hasilnya. Pengambilan keputusan adalah proses pemilihan alternatif terbaik untuk pemecahan suatu masalah melalui metode dan teknik tertentu. Implikasi dari definisi ini adalah kunci keberhasilan dari proses pengambilan keputusan terletak

pada ketepatan dalam merumuskan masalah (*problem structuring*). Persoalannya adalah tidak mudah merumuskan masalah, sebab masalah mempunyai sifat yang subjektif. Oleh karena itu diperlukan kemahiran *decision maker* dalam *problem structuring* sehingga proses Pengambilan keputusan dapat berjalan efektif.

Kebijakan pengambilan keputusan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pembayaran dana santunan kecelakaan lalu lintas yaitu berdasarkan Undang-Undang. No. 33 & 34 junto PP. No. 17 & 18 tahun 1965. Nilai santunan memiliki kriteria yang telah ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Undang-Undang No. 33 & 34 Tahun 1964 (berdasarkan Kepmen Keu.No. 415/KMK. 06/2001) dapat dilihat di (Tabel 4.1). Sehingga korban kecelakaan sudah mendapatkan hak nya dari pembayaran yang telah dilakukan yaitu membayar Iuran Wajib Dana Pertanggungan Kecelakaan Penumpang (IWDPKP).

Besarnya dana santunan UU No. 33 & 34 tahun 1964, ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI , adalah :

Tabel 4.1
Nilai Santunan

Jenis Risiko	Moda Angkutan Umum	
	Darat/Laut	Udara
Meninggal	Rp. 25.000.000	Rp.100.000.000
CacatTetap (Maksimal)	Rp. 25.000.000	Rp. 50.000.000
Biaya Rawatan (Maksimal)	Rp. 10.000.000	Rp. 25.000.000
Biaya Kubur	Rp. 2.000.000	Rp. 2.000.000

Sumber : Berdasarkan Peraturan Mentri Keuangan No. 36 & 37/PMK.010/2008

Pertama, dalam hal korban meninggal dunia, kepada ahli waris korban dibayarkan dana santunan meningal dunia, dan biaya perawatan/pengobatan sebelum meninggal dunia, yang besar dan jumlahnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebesar Rp. 25.000.000 (Dua puluh lima juta rupiah)

Kedua, dalam hal korban menderita luka-uka, dibayarkan dana santunan berupa penggantian dana perawatan/pengobatan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk maksimum selama 365 hari terhitung dari pertama setelah terjadi kecelakaan sebesar Rp. 25.000.000 (Dua puluh lima juta rupiah)

Ketiga, dalam hal korban menderita cacat tetap, dibayarkan dana santunan cacat tetap dan biaya perawatan sebelumnya. Besar dan jumlah dana santunan cacat tetap didasarkan kepada prosentase tingkat cacat tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebesar Rp. 10.000.000 (Sepuluh juta rupiah)

Keempat, dalam hal korban meninggal dunia, tidak mempunyai ahli waris kepada yang menyelenggarakan penguburannya diberikan bantuan biaya penguburan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebesar Rp. 2.000.000 (Dua juta rupiah).

Kebijakan penolakan klaim terjadi apabila permohonan dana santunan kecelakaan tidak termasuk ke dalam ruang lingkup jaminan yaitu yang berdasarkan UU. No 33 & 34 tahun 1964 juncto. PP No. 17 & 18 Tahun 1965. Selain itu Direksi berhak untuk menolak pembayaran dana santunan selama yang menyatakan (Pemohon dana santunan) mengaku berhak atas pembayaran dana santunan itu, namun menurut pendapat Direksi belum cukup membuktikan dirinya sebagai yang berhak menerima dana santunan. Penundaan pembayaran

dana santunan disebabkan oleh hal yang dikemukakan di atas, yaitu tidak memberikan hak kepada yang berhak untuk memperoleh penggantian biaya-biaya atau berupa apapun sekalipun gugatan kepada hakim. PT. Jasa Raharja memiliki kebijakan untuk menolak tuntutan pembayaran dana santunan yang diajukan oleh masyarakat

Penolakan pembayaran dana santunan di lakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) diakibatkan pemohon mengalami kecelakaan tunggal yang di akibatkan oleh kesalahan sendiri. Kesalahan dalam kecelakaan yang mengakibatkan korban tidak termasuk dalam Undang-Undang No 33 & 34 Tahun1964 dimana kendaraan tersebut mengalami kecelakaan sendiri seperti menabrak pohon, menabrak trotoar. Sehingga pembayaraan tidak bisa dilakukan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero).

Berdasarkan uraian diatas, bahwa pengambilan keputusan perusahaan dalam pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang sangat baik. Pengambilan keputusan oleh aparatur PT Jasa Raharja (Persero) terhadap masyarakat dilakukan sesuai dengan ruang lingkup kecelakaan yang terjadi sesuai dengan UU. No 33 & 34 tahun 1964 juncto. PP No. 17 & 18 Tahun 1965, seperti kendaraan motor bertabrakan dengan pohon, hal ini termasuk kedalam kecelakaan tunggal, sedangkan yang mendapatkan dana santunan adalah kecelakaan yang diakibatkan oleh kecelakaan lalu lintas misalnya pejalan kaki ditabrak oleh pengguna sepeda motor dan tabrakan antara dua kendaraan misalnya mobil dengan mobil.

4.1.3 Pengembangan Aparatur yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Pengembangan aparatur oleh suatu organisasi dapat dilakukan dengan berusaha menekan prestasi dan semangat kerja para pegawainya dengan berbagai cara termasuk juga latihan dan pengembangan bagi pegawai yang sangat berguna untuk menaikan prestasi pegawainya dalam bekerja. Pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu proses peningkatan kualitas atau kemampuan manusia dalam rangka mencapai tujuan pembangunan bangsa.

Proses peningkatan disini mencakup perencanaan pengembangan dan pengelolaan sumber daya manusia (SDM). sumber daya manusia perlu dikembangkan secara terus menerus agar memperoleh sumber daya manusia yang bermutu dalam arti yang sebenarnya, yaitu pekerjaan yang dilaksanakannya menghasilkan sesuatu yang memang dikehendaki. Pengembangan aparatur dapat dilakukan dengan cara pendidikan dan pelatihan serta pengelolaan pegawai, karena suatu organisasi harus berkembang, untuk mengantisipasi perubahan di luar organisasi.

Pengembangan SDM dapat dilihat dari dua aspek yaitu dari segi kualitas dan segi kuantitas. Kualitas menyangkut pada mutu SDM yang menyangkut kemampuan, baik kemampuan fisik maupun kemampuan non fisik (kecerdasan dan mental) sedangkan kuantitas SDM menyangkut pada besarnya jumlah sumber daya manusia yang ada di organisasi tersebut.

Pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) terhadap para aparaturnya merupakan suatu proses yang harus dilakukan secara terus menerus, karena pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu upaya untuk pengembangan SDM yang ada di PT. Jasa Raharja (Persero). Organisasi harus berkembang, untuk itu kemampuan dari para aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) harus terus menerus ditingkatkan sesuai dengan kemajuan dan perkembangan organisasi.

Pengembangan aparatur yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang dalam pengembangan meningkatkan kualitas pelayanan publik melakukan pengembangan aparatur melalui *pertama*, pelatihan-pelatihan yang disentralisir oleh kantor cabang dan kantor pusat, yaitu dengan cara mengirimkan tenaga atau SDM nya untuk dilatih dan dididik mengenai sistem informasi DASI-JR, dengan metode praktek maka dalam satu kali pelatihan pun aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) sudah dapat mempraktekan langsung sistem informasi DASI-JR tersebut, kecuali untuk jaringannya harus menghubungi *provider* atau bagian sistem informasi *intern*, karena apabila terjadi masalah pada sistem informasi DASI-JR, sistem ini tidak dapat ditangani oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) melainkan harus melaporkannya ke kantor cabang, setelah itu mengirimkan timnya untuk memperbaiki sistem yang bermasalah karena dalam hal ini aparatur tidak boleh merubah program yang ada pada sitem informasi DASI-JR.

Kedua, pengembangan aparatur yang diberikan adalah pelatihan *outbond* yang bertujuan untuk pelatihan pengembangan mental para aparatur PT. Jasa Raharja (Persero). Pendidikan dan pelatihan untuk aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) dilakukan secara bertahap untuk Tahun 2010.

Ketiga, pengembangan yang dilakukan oleh Divisi Sumber Daya Manusia (SDM) dari Pusat. Pengembangan yang dilakukan oleh kantor pusat adalah pelaksanaan pelatihan peningkatan kualitas pegawai baru, dengan pelatihan yang di lakukan secara terpusat (DIKLAT) para pegawai baru di beri materi tentang perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero). Dengan adanya pelatihan ini pegawai baru diharapkan sudah siap di tempatkan di seluruh indonesia dengan tujuan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dalam proses pembayaran dana santunan kecelakaan.

Pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) terhadap para aparaturnya merupakan suatu proses yang harus dilakukan secara terus menerus, karena pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu upaya untuk pengembangan SDM yang ada di PT. Jasa Raharja (Persero), untuk itu kemampuan dari para aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) harus terus menerus ditingkatkan sesuai dengan kemajuan dan perkembangan organisasi. Pengembangan pun tidak hanya di lakukan di tingkat aparatur, pengembanganpun dilakukan pada sistem infor masi perusahaan. Sehingga sistem informasi perusahaan *update* mengikuti perkembangan jaman.

Pengembangan sistem informasi DASI-JR dilakukan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. PT. Jasa Raharja (Persero) melakukan perbaikan yaitu *update* data atau evaluasi terhadap sistem informasi DASI-JR yang dilakukan setiap 3 bulan, 6 bulan dan 1 tahun sekali oleh bagian IT dari divisi sistem informasi perusahaan, hal ini untuk melihat sejauh mana keakuratan data yang di berikan kepada pihak manajemen, evaluasi juga di tekankan pada keamana sistem informasi DASI-JR dalam serangan virus. Dimana aparatur sering melakukan *update* antivirus guna mengatasi serangan virus yang muncul baik itu pada alat penyimpanan dana seperti *USB*. Sehingga sistem informasi DASI-JR dapat memberikan informasi yang cepat apabila pihak manajemen membutuhkannya. Hal ini dilakukan karena PT. Jasa Raharja (Persero) bergerak di bidang asuransi sosial yang langsung berhubungan dengan masyarakat sehingga membutuhkan sistem informasi yang baik dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa pengembangan aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) dalam rangka meningkatkan kualitas dan kuantitas dari aparatur yang ada PT. Jasa Raharja (Persero) sudah cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari adanya pendidikan dan pelatihan yang dilakukan PT. Jasa Raharja (Persero), baik itu di tingkat pusat, cabang dan perwakilan dalam meningkatkan kualitas dari SDM. Serta pengelolaan aparatur untuk mencapai suatu hasil yang optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di PT. Jasa Raharja (Persero) dalam proses pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang.

4.1.4 Proses Sosialisasi Mengenai Sistem Informasi DASI-JR Kepada Masyarakat di Wilayah Tangerang

Sosialisasi adalah proses dimana anggota dapat mempelajari nilai-nilai kultural, norma, keyakinan dan perilaku yang diminta sehingga memungkinkan mereka kontribusi efektif bagi organisasi. Sosialisasi juga dapat diartikan sebagai sebuah proses seumur hidup bagaimana seorang individu mempelajari kebiasaan-kebiasaan yang meliputi cara-cara hidup, nilai-nilai, dan norma-norma sosial yang terdapat dalam masyarakat agar dapat diterima oleh masyarakatnya. Sosialisasi bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai dengan memanfaatkan kebijakan dari pemerintah. PT. Jasa Raharja (Persero) dalam hal ini tidak memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai sistem informasi DASI-JR disebabkan karena program ini merupakan program intern perusahaan yang terdiri dari *input* dan *output.*

Menurut hasil wawancara masyarakat mereka tidak mengetahui sistem informasi DASI-JR di karenakan tidak ada sosialisasi yang di berikan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero), karena sebagaimana dijelaskan di atas sistem tersebut merupakan program intern perusahaan, namun PT. Jasa Raharja (Persero) melakukan sosialisasi mengenai hak dan kewajiban masyarakat tentang Undang-Undang. No. 33 & 34 Tahun 1964 tentang dana kecelakaan laulintas jalan dan tentang dana kecelakaan penumpang kendaraan umum. Terjadi perubahan yang sangat besar pada PT. Jasa Raharja (Persero) setelah menggunakan sistem informsai DASI-JR ini, yaitu penyelesaian pembayaran dana santunan dapat

diselesaikan dalam waktu 25 menit untuk proses pencairan dana kecelakaan kepada ahli waris korban.

Sosialisasi penggunaan sistem informasi DASI-JR ini hanya di lakukan di tingkat cabang atau perwakilan di seluruh Indonesia dengan mengadakan pelatihan-pelatihan penggunaan DASI-JR. Dengan adanya sistem informasi DASI-JR sangat membantu aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pembayaran dana santunan kepada ahli waris korban kecelakaan.

Menurut hasil wawancara dengan aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) sosialisasi yang di lakukan pada tahun 2010 ini meliputi *Pertama* melalui media TV Nasional di TVRI berbentuk *Talk Show* yang pada waktu itu ada di acara ”POLISI KU”, PT. Jasa Raharja (Persero) bersama kepolisian mensosialisasikan penggunaan helm berstandar nasional guna menekan angka kecelakaan lalu lintas.

Kedua PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang melakukan sosialisasi melalui radio nasional seperti radio Elsinta. Pada sosialisasi di radio biasanya aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) memberikan sosialisasi mengenai mengenai hak dan kewajiban masyarakat tentang Undang-Undang. No. 33 & 34 Tahun 1964 tentang dana kecelakaan laulintas jalan dan tentang dana kecelakaan penumpang kendaraan umum dan program-program terbaru yang di buat oleh PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pembayaran dana santunan.

Ketiga PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang melakukan sosialisasi melalui media cetak dengan mendirikan sebuah majalah yang di beri nama “Media Raharja” dengan tujuan mensosialisasikan PT. Jasa Raharja (Persero) dengan harapan agar Jasa Raharja lebih dikenal dan dapat dipahami

keberadaannya oleh masyarakat, serta memberikan info tentang pembayarana dana santunan yang merupakan hak masyarakat.

Keempat PT. Jasa Raharja (Persero) melakukan sosialisasi melalui media website melalui *website www.jasaraharja.co.id* sudah mulai disosialisasikan, masyarakat sudah bisa mengetahui mengenai latar belakang perusahan asuransi milik pemerintah ini. Berikut ini adalah contoh sosialisasi yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) melalui Televisi Nasional, Radio

Kelima PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang melakukan sosialisasi ke tempat-tempat umum seperti sekolah-sekolah dengan tujuan untuk menekan angka kecelakaan remaja SMU dan terminal dengan cara mengadakan tes urin bagi para supir.

Keenam PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang melakukan sosialisasi dengan cara memasang papan *billboard* di tempat-tempat umum seperti di jalan-jalan. Sosialisasi dapat dilihat pada gambar 4.2 dan 4.6 sebagai berikut :

Gambar 4.2
***Talk Show* pada acara "POLISI KU"**



Sumber : *http://www.jasaraharja.co.id.[12/8/2010]*

Berdasarkan gambar 4.2 ini dapat dijelaskan bahwa salah satu proses sosialisasi melalui media elektronik yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) adalah melalui televisi nasional yaitu TVRI. Statusiun televisi ini merupakan stasiun televisi milik pemerintah yang jangkauannya sudah seluruh indonesia. Pada acara *Talk Show* "POLISI KU" PT. Jasa Raharja (Persero) bersama kepolisian mensosialisasikan penggunaan helm berstandar nasional guna menekan angka kecelakaan lalu lintas. Sosialisai yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) di lakukan setiap tiga bulan sekali untuk media elektronik seperti Televisi. di karenakan biaya untuk mengadakan program penayangan di televisi membutuhkan biaya yang sangat besar. Walaupun anggaran pembiayaan program *Talk Show* ini sudah bekerja sama dengan kepolisian.

Gambar 4.3
Sosialisasi Melalui Radio Elsinta



Sumber : *http://www.jasaraharja.co.id.[12/8/2010]*

Berdasarkan gambar 4.3 ini dapat dijelaskan bahwa salah satu proses sosialisasi melalui media elektronik yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja

(Persero) adalah melalui radio nasional yaitu Elsinta dapat dijelaskan sosialisasi yang di lakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) melalui media elektronik dengan tujuan mengenalkan produk pelayanan baru yang di keluarkan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) seperti sosialisasi mengenai ”SMS Centre”. SMS Centre ini merupakan layanan terbaru yang diluncurkan oleh Jasa Raharja sebagai salah satu bentuk dan komitmen Jasa Raharja dalam meningkatkan pelayanan kepada publik. Dengan SMS Centre interaktif ini diharapkan masyarakat bisa langsung mengakses atau mempertanyakan hal-hal yang berkaitan dengan pengajuan santunan kecelakaan atau hal-hal lain tentang Jasa Raharja.

Gambar 4.4
Sosialisasi Melalui Media Cetak “Madia Raharja”



Sumber : *http://www.jasaraharja.co.id.[12/8/2010]*

Berdasarkan gambar 4.4 ini dapat dijelaskan bahwa salah satu proses sosialisasi melalui media cetak yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) adalah dengan membuat sendiri majalah bulanan yang selalu di sebarkan secara

gratis kepada masyarakat guna mensosialisasikan PT. Jasa Raharja (Persero) dengan harapan agar Jasa Raharja lebih dikenal dan dapat dipahami keberadaannya oleh masyarakat, serta memberikan info tentang pembayarana dana santunan yang merupakan hak masyarakat.

Gambar 4.5
Sosialisasi tempat umum seperti sekolah



Sumber : *http://www.jasaraharja.co.id.[12/8/2010]*

Berdasarkan gambar 4.5 ini dapat dijelaskan bahwa salah satu proses sosialisasi tempat umum seperti sekolah di SMK Bakti Asih Tangerang yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) dengan cara seperti ini bisa menekan angka kecelakaan generasi muda yang rata-rata mendapat musibah adalah anak-anak remaja. Angka kecelakaan di Tangerang sendiri merupakan peringkat teratas di Indonesia. Sehingga sosialisasi yang di lakukan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang sangat penting guna menekan angaka kecelakaan di Wilayah Tangerang. Sosialisasi ini sering di lakukan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang setiap 2 bulan sekali di SMP dan SMA yang berada di Wilayah Tangerang.

Gambar 4.6
Sosialisasi memasang papan *billboard*



Sumber : *http://www.jasaraharja.co.id.[12/8/2010]*

Berdasarkan gambar 4.6 ini dapat dijelaskan bahwa salah satu proses sosialisasi memasang papan *billboard* dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) di tempat umum seperti jalan-jalan besar baik itu di jalan Tol atau jalan umum yang di lakukan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang. Pemasangan *billboard* ini merupakan upaya yang terus dilakukan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang untuk menekan angka kecelakaan lalu lintas di Wilayah Tangerang.

Sosialisasi pemasangan *billboard* ini sering di lakukan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang setiap 2 bulan sekali dengan mengganti tampilan *billboard* yang mudah di mengerti oleh masyarakat. Seperti pemasangan *billboard* dengan tema "Kurangi Kecepatan Demi Keselamatan" yang dilakukan di jalan umum sekitar Wilayah Tangerang. Untuk menekan angka kcelakaan di Tangerang.

Peran sosialisasi ini sangat membantu bagi aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) dalam menyebarluaskan informasi pelayanan pembayaran dana santunan. Sosialisasi kepada masyarakat merupakan kewajiban aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) guna menekan angka kecelakaan lalu lintas di Wilayah Tangerang. Sosialisasi ini dapat digunakan untuk media promosi, komunikasi maupun sosialisasi kepada masyarakat yang di lakukan PT. Jasa Raharja (Persero) mengenai pembayaran dana santunan kecelakaan. Sosialisasi dilakukan melalui televisi nasional, radio, media cetak, tempat umum SMU. Sedangkan untuk pemasangan papan *billboard* dilakukan di tempat umum seperti jalan raya dan jalan tol. Pemasanngan papan *billboard* ini untuk memberikan sosialisasi pada masyarakat umum sehingga angka kecelakaan di Wilayah Tangerang bisa menurun.

Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa Proses sosialisasi mengenai sistem informasi DASI-JR kepada masyarakat di Wilayah Tangerang dalam pembayaran dana santunan sudah efektif, hal ini dikarenakan dengan seringnya aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk menekan angka kecelakaan, masyarakat merasakan manfaat sosialisai yang di berikan oleh aparatur baik itu melalui televisi nasional, radio, media cetak, tempat umum SMU dan pemasangan papan *billboar,*sehingga sosialisasi ini bisa menekan angka kecelakaan di Wilayah Tangerang.

4.2 Efesiensi PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang pada Pelaksanaan Sistem Informasi DASI-JR dalam Peningkatan Pelayanan Pembayaran Dana Santunan Kepada Masyarakat di Wilayah Tangerang Pada Bulan Januari-April 2010

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Kehidupan yang bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, asuransi. Arus globalisasi yang memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan ekonomi, mendorong pemerintah maupun organisasi publik untuk kembali memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan.

Efesiensi merupakan faktor yang mempengaruhi dari keberhasilan suatu sistem yang digunakan oleh perusahaan. Organisasi publik dikatakan efektif dan efesien apabila dalam realita pelaksanaannya birokrasi dapat berfungsi melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat (*client*), artinya tidak ada hambatan (sekat) yang terjadi dalam pelayanan tersebut, cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan, serta mampu memecahkan fenomena yang menonjol akibat adanya perubahan sosial yang sangat cepat dari faktor eksternal.

Sudah seharusnya setiap instansi pemerintah baik yang bergerak di bidang jasa pelayanan untuk lebih mengoptimalkan pelayanannya kepada publik. Hal ini seperti tercantum dalam visi dan misi serta tujuan dari instansi tersebut. Instansi pemerintah saat ini kurang mampu bersaing dengan pihak swasta dalam

penyediaan pelayanan jasa dikarenakan tidak dimilikinya konsistensi dan produktivitas kerja yang handal dari instansi pemerintahan.

Pemerintah dituntut untuk mampu bersaing dengan pihak swasta, tidak ada salahnya apabila pihak instansi mau belajar dan bekerja dari pihak swasta khususnya dalam bidang pelayanan kepada publik, karena kedua belah pihak sama-sama ingin memberikan konstribusi yang efektif dan efesien kepada masyarakat yang memerlukan jasa. Salah satu contoh pemerintah memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dalam pembayaran dana santunan kecelakaan. Sehingga masyarakat tidak memerlukan waktu yang lebih lama untuk menunggu pencairan dana santunan kecelakaan. Setelah menggunakan sistem informasi DASI-JR pelayanan di PT. Jasa Raharja (Persero) mengalami peningkatan dalam memberikan pelayanan pembayaran dana santunan kecelakaan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan bagian pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero), salah satu alat untuk mengukur efesiensi dari sistem informasi DASI-JR yang di terapkan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) adalah dengan menilai dari pemusatan dan manfaat yang di rasakan oleh masyarakat atau pun aparatur dalam pembayaran dana santunan kecelakaan.

Pemusatan upaya merupakan strategi dalam hal, cara, hasil atau proses kerja, yaitu dengan memusatkan upaya atau perhatian terhadap rentang sasaran yang sempit. Pemusatan upaya adalah memfokuskan perhatian pada kegiatan-kegiatan yang dipilih. Pemusatan upaya yang dilaksanakan oleh PT. Jasa Raharja

(Persero) adalah dengan penyedian sumber daya manusia yang memadai, perbaikan infrastruktur, perawatan sistem dengan kualitas yang baik.

Berdasarkan keterangan Kepala Perwakilan dan Bagian Pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero), pemusatan upaya yang dilakukan dalam penggunaan sitem informasi DASI-JR bagi para aparatur adalah mempermudah aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan peningkatan kualitas proses pelayanan pembayaran dana santunan kecelakaan yang dilakukan oleh aparatur kepada mayarakat. Pengunaan sistem informasi DASI-JR telah memberikan perubahan yang sangat besar bagi aparatur PT. Jasa Raharja (Persero).

Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa efesiensi PT. jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang pada pelaksanaan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang sudah cukup efisien, hal ini dapat di lihat dengan menilai dari pemusatan (biaya) dan manfaat (jangka waktu) penyelesaian pembayaran dana santunan, dimana penggunaan sitem informasi DASI-JR yang dilakukan oleh aparatur bisa mempermudah aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan peningkatan kualitas proses pelayanan pembayaran dana santunan kecelakaan sehingga bisa berjalan dengan efektif.

4.2.1 Biaya yang Dikeluarkan Oleh PT. Jasa Raharja (Persero) dalam Pembiayaan Sistem Informasi DASI-JR

Biaya pembuatan DASI-JR sendiri di lakukan melalui Divisi Sistem Informasi Perusahaan (SIP) yaitu yang memiliki fungsi membangun basis data korporasi dan sistem informasi terpadu untuk mendukung ketepatan dan kecepatan proses pengambilan keputusan manajemen. Dengan anggaran yang di keluarkan oleh bagian sistem informasi perusahaan sebesar Rp 990.962.500,00. (Sembilan ratus sembilan puluh juta sembilan ratus enam puluh dua ribu lima ratus rupiah), dengan jangka waktu penyelesaian maksimal sebelas bulan terhitung sejak Surat Perintah Kerja No.UM/002/SPK/I/I/2004 tanggal 5 Januari 2004 atau s.d. 5 Desember 2004, yang di keluarkan oleh Direksi bersama dengan biaya pembuatan sistem informasi DASI-JR.

Struktur organisasi pembangunan sistem DASI-JR sudah sesuai dengan prosedur, dimana penanggung jawabnya adalah Kepala Divisi Sistem Informasi Perusahaan. Dalam hal pembiayaan sistem informasi DASI-JR ini, khususnya wilayah Tanggerang tidak memiliki kewenangan untuk mengetahuinya, dikarenakan semuanya sudah tersentralisir di Divisi Sistem Informasi Perusahaan, jadi perwakilan hanya tinggal mempergunakan dan melaksanakan sisitem informasi DASI-JR tersebut. Biaya pemeliharaan atas sistem informasi DASI-JR pun disentralisasi oleh pusat yaitu oleh Divisi Pemeliharaan yang menangani masalah-masalah jaringan seluruh Indonesia, oleh sebab itu semua kegiatan perubahan dan lain-lain disentralisir oleh kantor pusat.

Sumber daya keuangan atau biaya sangat diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan, karena semua program memerlukan dana yang tidak sedikit. Kesiapan modal atau dana sangat diperlukan, seperti untuk pembelian alat-alat komputer, pengadaan sarana-prasarana, dan pengadaan jaringan komunikasi lainnya. Dana sangat diperlukan untuk mensukseskan kualitas pelayanan publik, karena dalam pelaksanaannya banyak sekali memerlukan dana.

Anggaran atau dengan kata lain modal tersebut digunakan untuk pengadaan sarana-prasarana, jaringan komputer, pengadaan jaringan komunikasi dan tentunya pengadaan jaringan internal perusahaan, PT. Jasa Raharja (Persero) menyediakan anggaran sebesar satu miliar sesuai dengan surat perintah kerja No.UM/002/SPK/I/I/2004 untuk pembuatan basis data korporasi dan sistem informasi terpadu untuk mendukung ketepatan dan kecepatan proses pengambilan keputusan manajemen dalam pembayaran dana santunan kepada korban kecelakaan atau ahli waris.

Anggaran dana tersebut sangat penting dalam kualitas pelayanan publik karena tanpa adanya modal yang banyak maka pelayanan yang berkualitas tidak akan terlaksana dengan baik. Aparatur bisa merasakan kemudahan sistem informasi DASI-JR dalam memberikan pelayanan kepada masarakat. Sistem informasi DASI-JR yang dibangun memerlukan jaringan komunikasi yang luas seperti jaringan internet dan intranet dan juga perlu adanya perbaikan infrastruktur-infrastruktur yang dapat menunjang keberhasilan pelayanan pembayaran dana santunan yang cepat dengan mengunakan sistem informasi DASI-JR yang di lakukan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero).

Berdasarkan uraian diatas, bahwa biaya yang dikeluarkan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pembiayaan sistem informasi DASI-JR sudah sudah cukup efisien sebanding dengan hasil yang di berikan oleh sistem tersebut yang telah memberikan perubahan terhadap proses pembayaran dana santunan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero). Sehingga dalam proses pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang lebih cepat.

4.2.2 Jangka Waktu Sistem Informasi DASI-JR dalam Proses Pembayaran Dana Santunan Kepada Masyarakat di Wilayah Tangerang

Waktu menandakan keadaan yang sekarang dan keadaan yang masa akan datang, banyaknya waktu yang disediakan berarti akan diketahui banyaknya keadaan atau kondisi yang akan datang, karena kondisi-kondisi sekarang dapat memberikan gambaran untuk keperluan-keperluan yang akan datang walaupun tidak selalu tepat.

PT. Jasa Raharja (Persero) Wilayah Tangerang merupakan perwakilan dari Cabang Banten yang mempunyai peran untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat khususnya dalam hal pembayaran dana santunan. Tangerang merupakan daerah rawan kecelakaan dengan angka kecelakaan yang sangat tinggi di Indonesia. Oleh karena itu sangat dibutuhkan suatu sistem yang baik yang dapat memberikan pelayanan cepat, tepat dan akurat dalam menunjang proses pemberian dana santunan.

Sebelum masuknya sistem informasi DASI-JR aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) masih menggunakan sistem manual dalam proses pembayaran dana santunan yaitu dengan menggunakan komputer, yang datanya tidak dapat disimpan, hal ini mengakibatkan proses pemberian dana santunan relatif lama dengan penyelesaian pembayaran memerlukan waktu 2 jam. Sehingga membuat pelayanan yang diberikan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) kurang memuaskan bagi masyarakat. dapat dilihat pada Tabel 4.2 perbandingan kecepatan pemrosesan sebagai berikut :

Tabel 4.2
Perbandingan Kecepatan Pemprosesan Pembayaran Dana Santunan

No	Pemprosesan Pelayanan	Kecepatan/Waktu
1	Manual	2 Jam
2	Komputer (Sistem informasi DASI-JR)	25 Menit

Sumber : Wawancara dengan aparatur bagian pelayanan

Dari tabel di atas dapat dilihat perbandingan waktu yang sangat signifikan dalam pemprosesan pembayaran dana santunan antara manual dengan menggunakan sistem informasi DASI-JR, hal ini dikarenakan kemudahan dan kecepatan yang diberikan oleh sistem informasi DASI-JR, dalam waktu 25 menit yang diberikan oleh sisitem informasi DASI-JR terdiri atas penginputan data sekitar 10 menit yang dilakukan dibagian administrasi, verifikasi data dibagian pelayanan sekitar 8 menit dan pembayaran dilakukan sekitar 7 menit oleh bagian keuangan (Kasir). Dari penjelasan waktu yang diberikan oleh sistem informasi DASI-JR dapat kita lihat waktu yang relative lama terjadi pada bagian

administrasi, hal ini dikarenakan proses penginputan data-data berdasarkan data yang diperoleh dari pemohon dana santunan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur yang bergerak dibidang IT, masuknya sistem informasi DASI-JR di perwakilan Tangerang berkisar pada tahun 2005. Dengan masuknya sistem informasi DASI-JR sangat membantu aparatur PT. Jasa Raharja dalam memberikan pelayan kepada korban kecelakaan. Sistem informasi DASI-JR ini hanya membutuhkan waktu 25 menit untuk memproses pemberian dana santunan kepada masyarakat/ahli waris korban yang dibayarkan melalui Bank BRI yang sebelumnya telah melakukan MOU dengan PT. Jasa Raharja (Persero), oleh karena itu setiap korban yang mengajukan permohonan dana santunan wajib memiliki rekening di Bank BRI.

Bagian pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero) merasa puas dengan kinerja sistem informasi DASI-JR dikarenakan tingkat waktu yang dibutuhkan DASI-JR dalam proses pencairan dana santunan relatif lebih cepat sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk proses pencairan dana santunan. Menindaklanjuti keterangan-keterangan aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) bahwa strategi penggunaan sistem informasi DASI-JR dalam proses pencairan dana santunan ditunjang dengan sumber daya manusia sebagai sarana pendukung dalam penggunaan sistem informasi DASI-JR. Sumber Daya Manusia (SDM) sangat diperlukan untuk menunjang dalam pelaksanaan tugas.

SDM merupakan faktor dan modal utama yang dapat menunjang dalam penggunaan sistem informasi DASI-JR. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas SDM yang mampu mengaplikasikan sistem informasi DASI-JR secara lebih professional, maka ketersediaan aparatur yang mahir dan terlatih adalah suatu hal yang penting, dimana hal ini dapat dilakukan melalui serangkaian *training* yang mampu mendorong efektivitas SDM yang ada dalam bidang sistem informasi DASI-JR, adapun untuk meningkatkan pemahaman aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) yaitu dalam bentuk program pendidikan terpadu yang berorientasi pada peningkatan wawasan dan kemampuan teoritis mengenai berbagai langkah stategis dalam pengaplikasian sistem informasi DASI-JR.

Tingkat kecelakaan lalulintas di wilayah Tanggerang relatif tinggi dari tahun ke tahunnya, maka PT. Jasa Raharja selalu melakukan evaluasi terhadap sistem informasi DASI-JR ini, baik setiap 3 bulan, 6 bulan dan 1 tahun sekali, hal ini dimaksudkan untuk mempercepat proses penyelesaian pemberian dana santunan kepada masyarakat atau ahli waris yang mengajukan permohonan dana santunan guna memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas efisiensi PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang pada pelaksanaan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang ini sudah cukup efisien hal ini dapat terlihat dari anggaran biaya yang memadai, dan jangka waktu yang di berikan dalam penyelesaian pembayaran santunan ini cukup efisien hanya dengan membutuhkan waktu 25 menit proses pencairan dana santunan sudah dapat dicairkan proses ini merupakan proses pelayanan yang peling cepat di

berikan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) kepada masyarakat. Dari yang sebelumnya mengunakan sistem manual, beruah menjadi komputerisasi hanya membutuhkan waktu 25 menit, proses pembayaran dana santunan kepada masyarakat dapat di rasakan oleh korban atau ahli waris.

4.3 Kepuasan Masyarakat dalam Penggunaan Sistem Informasi DASI-JR di PT. Jasa Raharja

Tingkat kepuasan menjadi indikator dalam menentukan tingkat efektivitas. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan pelanggan sepenuhnya dapat dibedakan pada tiga taraf ,yaitu: taraf pertama memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar pelanggan; taraf kedua memenuhi harapan pelanggan dengan cara yang dapat membuat mereka akan kembali lagi dan taraf ketiga yaitu melakukan lebih dari pada apa yang diharapkan pelanggan.

Kepuasan disini adalah seberapa besarnya masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) dengan menggunakan sistem informasi DASI-JR dalam pembayaran dana santunan di Wilayah Tangerang. Kepuasan tidak bersifat materi, tetapi lebih pada perasaan.

Hubungan yang baik antara aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) dengan masyarakat menjadi kunci utama kepuasan meskipun seluruh aparatur di berikan kebebasan dalam menjalankan pekerjaannya, namun tidak ada yang meninggalkan tanggungjawab yang telah di berikan kepada mereka. Bahkan pekerjaan-pekerjaan

tersebut dapat diselesaikan sesuai dengan harapan yang diinginkan. Pengawasan yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) tidak terlalu ketat, umumnya mereka melakukan rapat koordinasi setiap satu minggu sekali, yang dilaksanakan setiap hari Jum'at.

Nuansa kekeluargaan yang di bangun menciptakan suasana yang nyaman diantara aparatur PT. Jasa Raharja (Persero), keeratan hubungan ini sangat jarang ada di perusahaan-perusahaan yang ada di Indonesia. Kondisi ini menyebabkan aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) merasa menyatu dengan seluruh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) hal ini memicu peningkatan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang mengalami musibah kecelakaan. Seperti yang telah di jelaskan di atas, umumnya mereka bekarja di PT. Jasa Raharja (Persero) bukan karena ingin mendapatkan kompensasi berupa dana, tetapi lebih kepada hubungan sosial kepada masyarakat yang mengalami musibah kecelakaan.

Kepuasan pegawai yang ada di PT. Jasa Raharja (Persero) membuat para aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) tidak sungkan untuk memberikan pelayanan maksimal. Selain itu nuansa kekeluargaan ini dimunculkan pula pada pelayanan terhadap masyarakat, sehingga masyarakat yang berinteraksi dengan aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) selalu merasakan keramahan dari aparatur PT. Jasa Raharja (Persero). Kepusan masyarakat di rasankan sertiap melakukan proses pengajuan dana santunan, keramahan pelayanan dan kecepatan pemprosesan data yang dilakukan oleh aparatur membuat masyarakat menjadi puas akan pelayanan yang di lakukan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pembayaran dana santunan kecelakaan.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa kepuasan masyarakat dalam penggunaan sistem informasi DASI-JR di PT. Jasa Raharja (Persero) pada umumnya masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan pembayaran dana santunan, tidak lain karena aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) menggunakan sistem informasi DASI-JR dalam proses pembayaran dana santunan, sehingga pembayaran dana santunan yang dilakukan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) lebih cepat dibandingkan dengan sebelum menggunakan sistem informasi DASI-JR ini. Pola hubungan kerja yang bersifat kekeluargaan lah yang menjadi dasar kepuasan aparatur PT. Jasa Raharja (Persero). Sehingga menunjang pemberian pelayanan yang prima terhadap masyarakat/ahli waris.

4.3.1 Tingkat Keberhasilan Sistem Informasi DASI-JR dalam Pembayaran Dana Santunan Kepada Masyarakat di Wilayah Tangerang

Tingkat keberhasilan menjadi indikator dalam menentukan tingkat efektivitas. Tingkat keberhasilan disini adalah seberapa besarnya peran sistem informasi DASI-JR dapat memberikan kemudahan dalam penyelesaian pembayaran dana santunan di PT. Jasa Raharja (Persero).

Menurut hasil wawancara, tingkat keberhasilan sistem informasi DASI-JR dalam pembayaran dana santunan dapat dilihat dari manfaat yang diberikan oleh sistem informasi DASI-JR, yang dapat dirasakan oleh aparatur dan masyarakat. Adapun manfaat yang dirasakan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) setelah menggunakan sistem informasi DASI-JR antara lain sistem ini dapat

mempermudah aparatur dalam pemprosesan data-data korban kecelakaan, sistem ini juga dapat menyimpan data-data korban secara otomatis, sehingga apabila pihak manajemen membutuhkan data-data korban kecelakaan maka aparatur dapat memberikannya dengan cepat, selain itu waktu yang dibutuhkan untuk pembayaran dana santunan kepada masyarakat relatif lebih cepat. Sedangkan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat yaitu pelayanan yang diberikan oleh aparatut PT. Jasa Raharja (Persero) lebih cepat dari sebelum menggunakan sistem informasi DASI-JR.

4.3.2 Tingkat Kinerja Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Kepada Korban Kecelakaan dengan Menggunakan Sistem Informasi DASI-JR

Kinerja yang kuat untuk melaksanakan, memanfaatkan, dan mengembangkan, serta mengambil langkah-langkah kebijakan yang strategis dalam pembangunan teknologi informasi perlu di wujudkan. Melalui komitmen yang kuat untuk mewujudkan penggunaan teknologi informasi, pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan pembayaran dana santunan kecelakaan kepada masyarakat.

Penggunaan teknologi menginginkan adanya kebijakan dan langkah-langkah yang jelas, dalam rangka mewujudkan pembangunan di segala bidang. Penggunaan teknologi diharapkan dapat meningkatkan kinerja yang optimal baik oleh aparatur pemerintah ataupun masyarakat. Komitmen pemerintah dalam rangka meningkatkan kinerja aparatur melalui pengembangan teknologi informatika dan komunikasi didukung oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia

Nomor 3 Tahun 2003 tentang pengembangan *E-Government.* Instruksi ini merupakan kinerja pemerintah dalam mengimplementasikan pengembangan *E-Government.*

Penggunaan teknologi pemerintah dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas dan optimalisme kinerja aparatur, tujuannya adalah terciptanya pelayanan pemerintah yang berkualitas. Sehingga pelayanan kepada publik dapat dimaksimalkan. Artinya mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik, akurat, tepat waktu, dan relevan.

PT. Jasa Raharja (Persero) dalam memberikan pelayanan kepada publik, telah menggunakan teknologi komputerisasi sebagai mana media kinerja aparaturnya. Teknologi sistem informasi yang diterapkan di tiap Cabang/Perwakilan umumnya bersifat *offline*. Dengan menggunakan teknologi komputerisasi sebagi media kinerja aparaturnya, diharapkan setiap Cabang atau Perwakilan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam proses pembayaran dana kecelakaan kepada masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan bagian pelayanan, sistem informasi DASI-JR pada PT. Jasa Raharja (Persero) ini telah mampu meningkatkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada korban kecelakaan dalam proses pembayaran dana santunan. Hal ini karena sistem yang digunakan sudah memiliki data-data yang lengkap yang telah diinput sebelumnya oleh bagian administrasi, adapun penginputan data-datanya dapat dilihat di (Gambar 3.3) Entry Data Kecelakaan, (Gambar 3.4) Entry Data Kendaraan Terlibat, (Gambar 3.5) Entry Data Korban dan (Gambar 3.6) Entry Data Gambar, sehingga aparatur PT. Jasa

Raharja (Persero) tidak perlu susah-susah mencari data ke tempat kejadian. Kinerja sistem ini hanya digunakan untuk media penyimpanan data korban kecelakaan sedangkan untuk pembayaran dana santunan sudah bisa di lakukan di Bank yang telah di tunjuk oleh perusahaan yaitu Bank BRI. Oleh karena itu setiap korban yang mengajukan permohonan dana santunan wajib memiliki rekening di Bank BRI, sehingga masyarakat yang mengalami musibah tidak merasa khawatir saat akan mengambil uang dana santunan kecelakaan.

Hal lain yang menunjukan tingkat kinerja aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) adalah tidak adanya aparatur yang absen dari pekerjaannya. Aparatur yang tidak masuk umumnya karena ada pekerjaan lain dan keperluan pribadi. Masalah kehadiran dapat menjadi indikator kinerja pegawai. Kehadiran aparatur ke tempat kerja berarti ada sesuatu yang ingin di dapatkan dari pekerjaannya pada hari itu. Hal lain yang menunjukan kinerja aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) terkait masalah kehadiran adalah rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan. Semua hal tersebut berpengaruh pada tingkat kinerja aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) terhadap pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas bahwa kepuasan masyarakat dalam penggunaan sistem informasi DASI-JR di PT. Jasa Raharja (Persero) cukup puas hal ini dapat dilihat dari pemrosesan data yang mudah digunakan oleh aparatur dan penyimpanan data-data korban secara otomatis ini dapat mempercepat pelayanan aparatur kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat dalam penggunaan sistem informasi DASI-JR di PT. Jasa Raharja (Persero) pada umumnya masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur dalam memberikan

pelayanan pembayaran dana santunan, tidak lain karena aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) menggunakan sistem informasi DASI-JR dalam proses pembayaran dana santunan, sehingga pembayaran dana santunan yang dilakukan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) lebih cepat dibandingkan dengan sebelum menggunakan sistem informasi DASI-JR ini.

4.4 Keunggulan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang pada pelaksanaan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang pada Bulan Januari-April 2010

Sistem informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi. Sistem informasi merupakan kumpulan kegiatan yang diintegrasikan antara program kerja, informasi ke dalam suatu *server database* sehingga keinginan suatu organisasi dalam mencapai tujuan bisa terwujudkan.

Jadi keunggulan sistem informasi adalah keunggulan yang dimiliki oleh suatu sistem informasi yang terdiri dari sekumpulan *hardware, software, brainware,* prosedur dan atau aturan yang diorganisasikan secara integral untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat guna memecahkan masalah dan pengambilan keputusan, yang dimanfaatkan untuk mencapai tujuan organisasi atau perpaduan keuanggulan beberapa organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Contoh, beberapa instansi/lembaga pemerintahan, dengan memanfaatkan segala

keunggulan suatu sistem informasi untuk mencapai satu tujuan bersama, yakni untuk mewujudkan VISI dan MISI yang telah dibuatnya bersama-sama.

Keunggulan sistem informasi DASI-JR dapat dilihat dari kemampuan mengupdate data dari perubahan-perubahan yang terjadi. Keunggulan ini yang membuat sistem informasi DASI-JR lebih membantu aparatur PT. Jasa Raharja dalam mempermudah proses pemberian dana santunan kecelakaan.

Menurut hasil wawancara dengan kepala perwakilan Tangerang, sistem informasi DASI-JR merupakan suatu sistem yang mengaplikasikan sistem aplikasi operasional yang meliputi aplikasi pelayanan klaim, iuran wajib, sumbangan wajib, keuangan dan akuntansi, serta aktiva tetap secara terintegrasi yang membentuk suatu basis data mulai dari tingkat Perwakilan, Cabang dan Pusat. Jika di bandingkan dengan sistem sebelumnya DASI-JR ini mampu bertahan dari berbagai perubahan yang terjadi. Perubahan-perubahan ini baik di dalam sistem itu sendiri ataupun perubahan standar operasional.

Umumnya perubahan pada sistem informasi DASI-JR hanya pada isi tampilan yang ada pada sistem informasi DASI-JR, yaitu disesuaikan dengan perkembangan kondisi yang ada, oleh karena itu sistem DASI-JR sering mengalami evaluasi untuk menyesuaikan perubahan yang terjadi, dengan contoh : isian tampilan sistem DASI-JR akan mengalami perubahan sesuai dengan perkembangan wilayah, misalnya kecamatan yang mengalami pemekaran yang sebelumnya tidak terdaftar dalam sistem informasi DASI-JR ditambahkan oleh Divisi Sistem Informasi Perusahaan (SIP) sehingga kecamatan yang sebelumnya tidak terdaftar menjadi ada di dalam tampilan.

Perkembangan kebutuhan terhadap perangkat lunak, membawa dampak yang cukup berarti bagi pelayanan di PT. Jasa Raharja (Persero). Jumlah personil yang sedikit harus memenuhi kebutuhan masyarakat yang cukup banyak. Kondisi tersebut dihadapi oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero), oleh karena itu keunggulan dari sistem informasi DASI-JR ini dapat melayani kebutuhan masyarakat yang cukup banyak, dalam hal proses pembayaran dana santunan. Hal ini dapat bermanfaat dalam pemberian pelayanan yang cepat, tepat dan akurat terhadap masyarakat.

Keunggulan sistem informasi DASI-JR ini dapat dilihat dari tampilan produknya, yaitu memiliki 3 produk yang terdapat di dalam menu tampilan, yang memberikan kemudahan bagi aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, produk sistem informasi DASI-JR tersebut terdiri dari :

1. Produk Bagian Administrasi
2. Produk Bagian Pelayanan
3. Produk Bagian Keuangan

Dalam hal ini penulis lebih memfokuskan pembahasan produk DASI-JR di bagian pelayanan, adapun tampilan dari sistem informasi DASI-JR pada bagian pelayanan dapat dilihat dari bab sebelumnya yaitu pada (Gambar 3.3) Entry Data Kecelakaan, (Gambar 3.4) Entry Data Kendaraan Terlibat, (Gambar 3.5) Entry Data Korban dan (Gambar 3.6) Entry Data Gambar. Sedangkan untuk pengolahan data secara manual bisa di lihat di (lampiran)

Pengisian data operasional di atas dimulai dengan pengisian data kecelakaan yang terdiri dari pengisian nomor laka, asal laka, instansi yang menangani, lokasi kejadian, wilayah dari samsat, nomor laporan kepolisian, tanggal atau waktu kejadian dan kasus kejadian.

Setelah pengisian data kecelakaan di buat selanjutnya aparatur melakukan pengisian data kendaraan terlibat yang terdiri dari pengisian nomor transportasi, jenis kendaraan, status kendaraan, nama pengemudi, alamat pengemudi, nama pemilik dan merk kendaraan.

Selanjutnya untuk tahap ke tiga aparatur melakukan pengisian data korban yang terdiri dari pengisian nama korban, jenis kelamin, umur, pekerjaan, alamat, status korban, no identitas dan status nikah.

Untuk tahap terakhir dalam bagian pelayanan ini yaitu pengisian data gambar yang terdiri dari pengisian judul kejadian, keterangan dan upload gambar. Setelah semua tahapan dalam bagian pelayanan ini dilengkapi maka data sudah dapat di print untuk selanjutnya diperiksa kelengkapannya oleh tiap bagian sebelum diputuskan untuk dicairkan oleh bagian kasir kepada korban.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa keunggulan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang pada pelaksanaan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di wilayah Tangerang. Telah membantu aparatur PT. Jasa Raharja dalam mempermudah proses pembayaran dana santunan kepada masyarakat. Dikarenakan sistem ini memiliki keunggulan mengupdate data dari perubahan-perubahan yang terjadi, keunggulan sistem informasi DASI-JR ini juga dapat dilihat dari tampilan

produknya, yaitu memiliki 3 produk yang terdapat di dalam menu tampilannya. Sehingga membantu aparatur PT. Jasa Raharja dalam mempermudah proses pembayaran dana santunan kepada masyarakat dapat terselesaikan dengan waktu yang cepat.

4.5 Pengembangan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang Pada Pelaksanaan Sistem Informasi DASI-JR dalam Peningkatan Pelayanan Pembayaran Dana Santunan Kepada Masyarakat di Wilayah Tangerang pada Bulan Januari-April 2010

Pengembangan dalam hal ini adalah mengukur kemampuan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang. Untuk meningkatkan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang, yaitu dengan cara melaksanakan evalusi sitem informasi DASI-JR yang dilakukan setiap 3 bulan, 6 bulan dan 1 tahun sekali guna memperbaharui tampilan sistem informasi DASI-JR yang disesuaikan dengan kondisi, sehingga pembayaran dana santunan bisa berjalan dengan cepat.

PT. Jasa Raharja (Persero) dalam melakukan pengembangan sistem DASI-JR ini tidak hanya melakukan evaluasi pada sistem saja, namun untuk menunjang pengembangan sistem informasi yang lebih baik PT. Jasa Raharja (Persero) pun melakukan evaluasi terhadap seluruh aparatur yang terkait dengan penggunaan sistem informasi DASI-JR, dengan melakukan berbagai macam aturan baik formal ataupun informal yang mengikat seluruh aparatur PT. Jasa Raharja

(Persero) peraturan tersebut berupa visi dan misi organisasi, yang didasarkan pada visi dan misi Catur Bakti Ekakarsa Jasa Raharja, serta berpedoman pada standar operasional yang di gunakan untuk panduan pelayanan di PT. Jasa Raharja (Persero), yang dikenal dengan moto “Utama dalam perlindungan , Prima dalam Pelayanan”, selain itu hal yang menunjang dalam proses pengembangan sistem informasi DASI-JR adalah kondisi kerja yang bersifat kekeluargaan.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa Pengembangan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang pada pelaksanaan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang pada Bulan Januari-April 2010, Pengembangan sudah di lakukan secara efektif hal ini terlihat dari pembaharuan-pembaharuan yang terjadi dalam sistem informasi DASI-JR yang disesuaikan dengan kondisi yang terjadi, selain itu pengembangan struktur sistem informasi ini sangat memadai didukung dengan spesifikasi computer yang lengkap. Sehingga dapat terlihat dari kemampuan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap masyarakat yang menggalami musibah kecelakaan, dengan mempermudah pemprosesan pencairan dana santunan kecelakaan dengan cepat terlihat pada (Tabel 4.2) kecepatan pemprosesan pembayaran dana santunan.

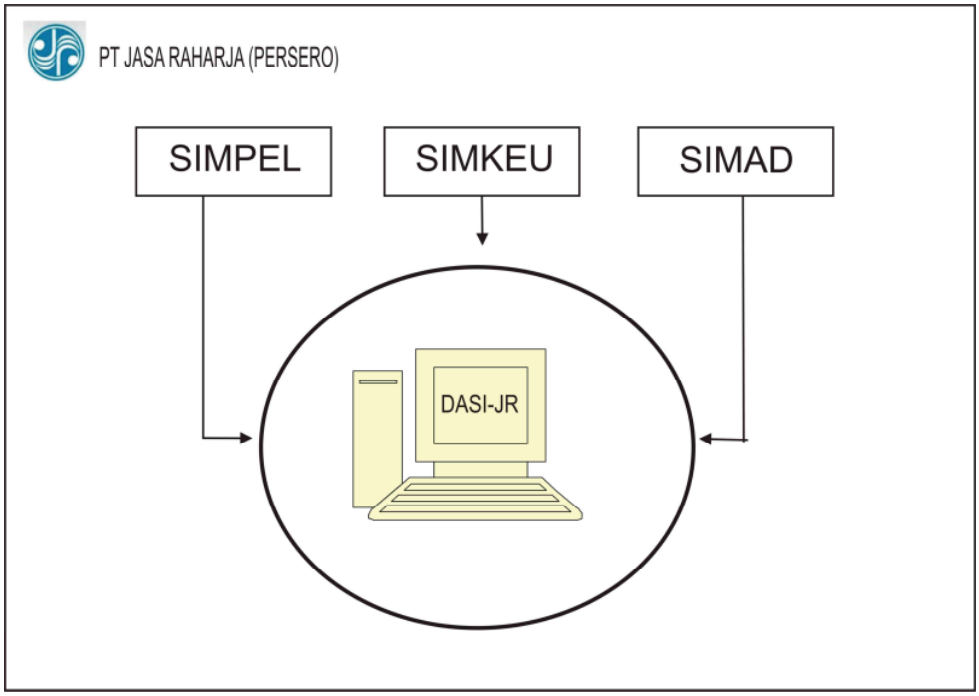
4.5.1 Struktur Sistem Informasi DASI-JR dalam Meningkatkan Pembayaran Dana Santunan

Struktur sistem informasi dalam pengadaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan pembayaran dana santunan kecelakaan berasal dari dana alokasi perusahaan yang di kelola oleh divisi sistem informasi perusahaan. Dana tersebut di alokasikan untuk pembangunan jaringan sistem informasi. Adapun struktur oprasional dari sistem informasi DASI-JR memiliki spesifikasi :

a. Menggunakan sistem operasi Windows XP SP2
b. Intel Pentium IV atau *Higher Prosesor*
c. 512-1 *Gigabyte*
d. Printer untuk mencetak data korban kecelakaan
e. Card Reader
f. VGA 512 Mb

Berdasarkan data di atas, sistem komputerisasi yang di gunakan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) telah menggunakan struktur sistem yang cukup baik, di dukung dengan spesifikasi yang lengkap membuat kinerja aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) semakin meningkat dalam memberikan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang. Adapun gambar sistem komputerisasi pada PT. Jasa Raharja dapat di lihat sebagai berikut :

Gambar 4.7
Gambar Sistem Komputerisasi DASI-JR



Sumber : Panduan manual sistem informasi perusahaan (DASI-JR), 2007.

SIMPEL adalah sistem informasi pelayanan yang merupakan suatu sistem informasi bagian pelayanan. Tujuan di buatnya sistem informasi pelayanan untuk mempermudah aparatur bagian pelayanan dalam pemprosesan pembayaran dana santunan kepada ahli waris atau korban kecelakaan. Program SIMPEL ini tidak dapat di lihat oleh semua bagian hanya bagian pelayanan lah yang dapat mengoprasikan sistem informasi tersebut.

SIMKEU adalah sistem informasi keuangan yang merupakan suatu sistem informasi bagian keuangan. Tujuan di buatnya sistem informasi keuangan untuk mempermudah aparatur bagian keuangan dalam pemprosesan pembayaran dana santunan kepada ahli waris atau korban kecelakaan. Program SIMKEU ini tidak dapat di lihat oleh semua bagian hanya bagian keuangan lah yang dapat

mengoprasikan sistem informasi tersebut. Tampilan SIMKEU hanya berpusat pada data-data pengeluaran perusahaan dalam pembayaran dana santunan berupa bukti kuitansi bagi korban kecelakaan.

SIMAD adalah sistem informasi administrasi yang merupakan suatu sistem informasi bagian administrasi. Tujuan di buatnya sistem informasi administrasi untuk penyimpanan data-data perusahaan, baik pengeluaran berupa barang-barang atau data-data korban kecelakaan. Dimana apabila perusahaan tersebut membutuhkan data-data korban kecelakaan bisa mencarinya di SIMAD. Program SIMAD ini tidak dapat di lihat oleh semua bagian hanya bagian administrasi lah yang dapat mengoprasikan sistem informasi tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Perwakilan bahwa kepala perwakilan mempunyai kewenangan untuk melihat semua sistem tersebut dikarenakan alur kerja perusahaan dilakukan dengan mengunakan sistem informasi DASI-JR. Pemantauan dilakukan dengan cara membuka sistem informas DASI-JR tersebut di meja kerja. Dengan memasukan nomor ID dan password tampilan semua sistem bisa dilihat oleh kepala perwakilan untuk memonitor kerja perusahaan.

Berdasarkan data di atas untuk pengembangan sistem informasi DASI-JR ini di gunakan CMS Mambo, Apache, PHP, dan MySQL. Mambo di pilih sebagai perangkat lunak untuk *Conten Managemen system*, Apache dipilih sebagai perangkat lunak untuk server, PHP dipilih sebagai perangkat lunak pengembangan karena menyediakan fasilitas yang memadai untuk membuat perangkat lunak yang dinamis. Sementara MySQL digunakan sebagai perangkat lunak pengembangan

dalam pembuatan basis data. Melengkapi kenyamanan pelayanan kepada masyarakat, maka PT. Jasa Raharja (Persero) dalam memberikan pelayanan, mendesain lobi pembayaran senyaman mungkin melalui beberapa bagian, *pertama* desain interior bagian pelayanan, *kedua* desain bagian Administarsi, *ketiga* desain bagian Kasir. Hal ini memudahkan masyarakat dalam pemprosesan pencairan dana santunan kecelakaan.

Masing-masing komponen tersebut dirinci sebagai berikut sebagai mana hasil wawancara dengan Kepala Perwakilan, *Pertama* bagian pelayanan memberikan formulir pengajuan dana santunan yang akan diisi oleh ahli waris atau korban kecelakaan, *Kedua* bagian administrasi memasukan data korban kecelakaan dengan menggunakan sistem informasi DASI-JR sesuai dengan data korban dan memerikasa kembali kelengkapan sebagai syarat untuk pencairan dana santunan, *ketiga* bagian kasir memberikan nominal biaya yang di setujui oleh Kepala Cabang/Perwakilan, yang pembayaran dana santunannya langsung melalui rekening korban kecelakaan, sehingga masyarakat bisa merasa nyaman

Berdasarkan uraian diatas bahwa struktur sistem informasi DASI-JR dalam meningkatkan pembayaran dana santunan sudah sangat baik terlihat dari struktur sistem yang sangat lengkap menunjang kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan pembayaran dana santunan. Struktur sistem informasi DASI-JR sendiri merupakan hasil karya aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) melalui Divisi Sistem Informasi yang berfungsi membangun basis data korporasi dan sistem informasi terpadu untuk mendukung ketepatan dan kecepatan proses pengambilan keputusan manajemen PT. Jasa Raharja (Persero).

4.5.2 Pencapaian Tujuan Yang Ingin di Capai dengan Sistem Informasi (DASI-JR) dalam Pembayaran Dana Santunan di Wilayah Tanggerang

Tujuan merupakan penjabaran atau implementasi dari pernyataan misi yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu 5 (lima) tahun dan bersifat idealistik, mengandung nilai-nilai keluhuran dan keinginan yang kuat untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik, yang akan menjadi arah perjalanan pemerintahan dengan berdasarkan pada kriteria-kriteria dan kewenangan yang mudah di pahami seluruh masyarakat.

Sasaran adalah penjabaran dari tujuan, yaitu sesuatu yang akan dicapai melalui tindakan berupa kebijakan alokasi sumberdaya, program dan kegiatan. Keberhasilan mencapai berbagai sasaran sangat penting di tinjau dari :

1. Lebih menjamin suksesnya pelaksanaan rencana PT. Jasa Raharja (Persero) yaitu memberikan pelayanan yang prima dengan menggunakan sisitem informasi DASI-JR.
2. Meletakkan dasar yang kuat untuk mengendalikan dan memantau kinerja aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) dengan digunakannya sistem informsi DASI-JR.
3. Sistem informasi DASI-JR ini dapat digunakan sebagai alat untuk memicu dan memacu, agar PT. Jasa Raharja (Persero) sadar terhadap kemungkinan timbulnya permasalahan karena adanya bidang-bidang kegiatan tertentu yang tidak membuahkan hasil pada tingkat yang diharapkan, yaitu pemberian pelayanan yang prima.

Pencapaian sasaran agar efektif, harus bersifat spesifik, dapat dilaksanakan, dapat diukur, menantang namun dapat dicapai dan berorientasi pada hasil. Sasaran operasional tahunan ialah pernyataan hal-hal yang diharapkan oleh setiap unit organisasi dalam peranannya terhadap pencapaian visi dan misi pemerintah daerah yang telah ditetapkan. Berdasarkan penjelasan di atas maka PT. Jasa Raharja (Persero) melakukan evaluasi terhadap kinerja sistem informasi DASI-JR yang dilakukan setiap 3 bulan, 6 bulan dan 1 tahun sekali guna pencapaian sasaran yang efektif sesuai visi dan misi PT. Jasa Raharja (Persero).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala perwakilan Tangerang, dalam hal ini pencapaian tujuan yang ingin dicapai oleh PT. Jasa Raharja (Persero) dengan digunakannya sistem informasi DASI-JR adalah memberikan dana santunan kepada masyarakat atau ahli waris korban yang mendapat musibah kecelakaan, dengan proses yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) yang mengemban tugas dari pemerintah yaitu melaksanakan UU No. 33 & 34 Tahun 1964 dapat dirasakan oleh masyarakat banyak, khususnya yang mendapat musibah kecelakaan secara cepat yaitu proses pembayaran dana santunan kepada korban/ahli waris dapat dilakukan dalam waktu yang singkat, secara tepat dalam hal ini dapat dilihat dari ketetapan waktu, ketepatan tempat dan ketetapan sasaran dan akurat sesuai dengan moto “Utama dalam Perlindungan, Prima dalam Pelayanan”.

Menurut bagian IT yang ada di PT Jasa Raharja dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik PT. Jasa Raharja (persero) melakukan perbaikan atau evaluasi terhadap sistem informasi DASI-JR yang dilakukan setiap 3 bulan, 6 bulan dan 1 tahun sekali hal ini untuk melihat sejauh mana keakuratan data yang di berikan kepada pihak manajemen, selain itu dapat memberikan informasi yang cepat apabila pihak manajemen membutuhkannya. Hal ini dilakukan karena PT. Jasa Raharja (Persero) bergerak di bidang asuransi sosial yang langsung berhubungan dengan masyarakat sehingga membutuhkan sistem informasi yang baik.

Berdasarkan uraian diatas bahwa pengembangan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang pada pelaksanaan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang belum sempurna dikarenankan sistem DASI-JR ini masih memerlukan evaluasi sistem untuk menyempurnakan dalam proses pencairan dana santunan.