

Implementation Of Insurance Agreements In The Compensation Services For Accident Victims At PT Jasa Raharja Central Sulawesi

Implementasi Perikatan Asuransi Dalam Pelayanan Santunan Korban Kecelakaan Pada PT Jasa Raharja Sulawesi Tengah

Andi Auliyah Nurul Azizah Nasyanti ¹⁾; Annisa Wahdania ²⁾; Yolanda Mitalova Ule ³⁾; Abdul Kahar ⁴⁾; Ernawaty Usman ⁵⁾

^{1,2,3,4,5)} Universitas Tadulako

Email: ¹⁾ andiauliyahn@gmail.com

How to Cite :

Nasyanti, A, A, N, A., Wahdania, A., Ule, Y, M., Kahar., Usman, E. (2026). Implementation Of Insurance Agreements In The Compensation Services For Accident Victims At PT Jasa Raharja Central Sulawesi. JURNAL EMA, 3 (1).

ARTICLE HISTORY

Received [18 Mei 2026]

Revised [25 Juni 2026]

Accepted [27 Juni 2026]

KEYWORDS

Insurance Alliance, Jasa Raharja, Central Sulawesi, Compensation Services.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji dekonstruksi dan analisis evaluatif terhadap implementasi prinsip-prinsip perikatan asuransi sosial dalam pelayanan santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas pada PT Jasa Raharja Cabang Sulawesi Tengah. Penelitian menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif deskriptif, mengintegrasikan data lapangan melalui wawancara mendalam serta studi dokumen hukum dan statistik. Temuan menunjukkan bahwa pelayanan santunan didasarkan pada prinsip tanggung jawab mutlak (absolute liability) yang didukung sistem verifikasi berjenjang guna menjaga akuntabilitas dana publik. Transformasi digital melalui platform JR-Care, DASI-JR, dan IRSMS mempercepat rata-rata penyelesaian klaim meninggal dunia menjadi 1 hari 9 jam serta mencapai tingkat overbooking cashless 100 persen. Kendala geografis di jalur ekstrem Kebun Kopi dan rendahnya literasi hukum masyarakat mengenai batas daluwarsa klaim enam bulan menjadi hambatan utama. Penguatan koordinasi lintas sektoral, penerapan ISO 27001, dan mitigasi fraud berbasis program pascabayar menjadi kunci terwujudnya keadilan distributif bagi masyarakat Sulawesi Tengah.

ABSTRACT

This research examines the deconstruction and evaluative analysis of the implementation of social insurance engagement principles in compensation services for traffic accident victims at PT Jasa Raharja Central Sulawesi Branch. The study employs an empirical juridical method with a descriptive qualitative approach, integrating field data through in-depth interviews as well as legal document and statistical studies. The findings indicate that compensation services are based on the principle of absolute liability, supported by a multi-tiered verification system to ensure the accountability of public funds. Digital transformation through the JR-Care, DASI-JR, and IRSMS platforms has accelerated the average settlement time for death claims to 1 day and 9 hours, while also achieving a 100 percent cashless overbooking rate. Geographical challenges along the extreme Kebun Kopi route and the public's low level of legal literacy regarding the six-month claim expiration period remain the primary obstacles. Strengthening cross-sectoral coordination, implementing ISO 27001 standards, and fraud mitigation through a postpaid program are key factors in realizing distributive justice for the people of Central Sulawesi. Influenced the work performance of employees at the Lahat Regency Inspectorate.

PENDAHULUAN

Aktivitas transportasi di Provinsi Sulawesi Tengah dalam dekade terakhir mengalami pertumbuhan eksponensial yang dipicu oleh intensifikasi kegiatan ekonomi di sektor pertambangan dan perkebunan, serta pembangunan infrastruktur jalan nasional trans-Sulawesi (Anonimus, 2023: 14). Sebagai jalur penghubung vital yang menghubungkan Provinsi Sulawesi Selatan, Gorontalo, dan Sulawesi Utara, mobilitas kendaraan di wilayah ini tidak hanya melayani kepentingan penduduk lokal, melainkan juga menjadi urat nadi logistik regional. Akselerasi mobilitas ini membawa konsekuensi peningkatan risiko kecelakaan lalu lintas di jalan raya (Sari dan Nugroho, 2021: 92). Tingkat fatalitas kecelakaan di wilayah

ini tergolong memprihatinkan, dengan rata-rata satu korban kehilangan nyawa setiap harinya berdasarkan data kepolisian dan otoritas penanggung jawab asuransi sosial (Masa, 2024: 1). Fenomena ini sangat mengkhawatirkan karena mayoritas korban didominasi oleh kelompok usia produktif antara 15 hingga 24 tahun yang sebagian besar berstatus sebagai pelajar dan mahasiswa.

Kehilangan nyawa atau timbulnya kecacatan tetap pada kelompok usia produktif bukan hanya menjadi duka mendalam bagi keluarga, melainkan juga menjadi ancaman serius terhadap ketahanan ekonomi rumah tangga serta produktivitas daerah pada masa depan (Cahyanti dan Pakkanna, 2021: 48).

Realitas risiko tinggi tersebut mengharuskan kehadiran negara secara konkret melalui instrumen perlindungan sosial yang tangguh (Alamsyah, Dai, dan Sari, 2020: 170). PT Jasa Raharja (Persero), sebagai entitas Badan Usaha Milik Negara yang diberikan mandat tunggal oleh konstitusi untuk mengelola Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, menjalankan peran sebagai penyelenggara asuransi sosial primer (Amellia, 2025: 12). Landasan filosofis pendirian lembaga ini berakar pada Pembukaan UUD 1945 alinea keempat mengenai kewajiban negara untuk memajukan kesejahteraan umum serta melindungi segenap bangsa Indonesia. Pelayanan santunan yang diberikan merupakan perwujudan dari konsep negara kesejahteraan (*welfare state*), di mana negara melakukan intervensi aktif guna menjamin warga negara dari risiko sosial-ekonomi yang tidak terduga. Di Sulawesi Tengah, misi perlindungan ini dijalankan di tengah tantangan geografis yang sangat berat, mulai dari lereng pegunungan rawan longsor di poros Tawaeli-Toboli hingga wilayah pesisir yang jauh dari pusat administrasi (Rahmawati, 2022: 4).

Penelitian ini memfokuskan analisisnya pada efektivitas implementasi perikatan tersebut dalam operasional harian pada wilayah Sulawesi Tengah (Damayanti, 2020: 8). Problematika muncul ketika prosedur administrasi yang kaku sering kali berbenturan dengan kondisi darurat yang dialami korban di lapangan. Ketidaktahuan masyarakat mengenai hak santunan, masalah kedaluwarsa klaim selama enam bulan, hingga keterlambatan dokumen identitas di daerah pedalaman menjadi penghambat utama dalam pencapaian keadilan distributif (Rahmawati dan Putra, 2023). Kajian mendalam terhadap dekonstruksi mekanisme verifikasi berjenjang, transformasi digital melalui integrasi sistem, serta strategi mitigasi risiko teknologi informasi menjadi sangat relevan untuk ditelaah secara ilmiah guna merumuskan strategi pencapaian pelayanan publik yang prima dan berkepastian hukum (Hidayat, 2022).

LANDASAN TEORI

Negara Kesejahteraan (*Welfare State Theory*)

Konsep negara kesejahteraan menjelaskan bahwa negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat terhadap berbagai risiko sosial yang dapat mengganggu kesejahteraan hidup. Perlindungan tersebut diwujudkan melalui berbagai kebijakan publik, termasuk penyelenggaraan program jaminan sosial dan asuransi sosial. Keberadaan sistem perlindungan sosial bertujuan memastikan bahwa masyarakat memperoleh bantuan ketika mengalami kerugian akibat peristiwa yang tidak dapat diprediksi, seperti kecelakaan lalu lintas. Melalui pendekatan ini, negara tidak hanya berperan sebagai regulator, tetapi juga sebagai penyedia perlindungan bagi warga negara yang menghadapi risiko sosial dan ekonomi.

Perikatan

Perikatan merupakan hubungan hukum antara dua pihak atau lebih yang menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak. Hubungan hukum tersebut dapat lahir karena adanya perjanjian maupun karena ketentuan undang-undang. Dalam konteks asuransi sosial, hubungan hukum antara penyelenggara asuransi dan peserta tidak selalu dibentuk melalui kesepakatan individual, melainkan dapat timbul secara otomatis berdasarkan aturan hukum yang berlaku. Keberadaan perikatan memberikan dasar hukum bagi pihak yang berhak untuk memperoleh prestasi serta mewajibkan pihak lain untuk memenuhi kewajibannya sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

Asuransi Sosial

Asuransi sosial merupakan mekanisme perlindungan yang diselenggarakan negara untuk menjamin masyarakat dari risiko tertentu yang dapat menimbulkan kerugian ekonomi maupun sosial. Sistem ini berbeda dengan asuransi komersial karena kepesertaannya bersifat wajib dan dasar hukumnya ditentukan oleh peraturan perundang-undangan. Pendanaan program asuransi sosial berasal dari kontribusi yang dihimpun secara kolektif sehingga risiko yang dihadapi individu dapat ditanggung bersama oleh seluruh peserta. Kehadiran asuransi sosial bertujuan menciptakan rasa aman sekaligus menjaga stabilitas sosial ketika masyarakat mengalami musibah yang menimbulkan kerugian.

Teori Tanggung Jawab Mutlak (Absolute Liability)

Teori tanggung jawab mutlak menjelaskan bahwa kewajiban memberikan ganti rugi dapat timbul tanpa harus dibuktikan terlebih dahulu adanya unsur kesalahan dari pihak tertentu. Penerapan prinsip ini bertujuan mempercepat proses pemberian perlindungan kepada korban sehingga hak-hak mereka dapat segera dipenuhi. Karakteristik utama dari tanggung jawab mutlak terletak pada fokusnya terhadap pemulihan kerugian korban dibandingkan dengan pembuktian kesalahan. Penerapan prinsip tersebut sangat relevan dalam pelayanan santunan kecelakaan lalu lintas karena memungkinkan korban atau ahli waris memperoleh haknya secara lebih cepat dan efektif.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik menggambarkan tingkat kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat yang dilayaninya. Pengukuran kualitas pelayanan umumnya mengacu pada lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Keandalan berkaitan dengan kemampuan memberikan layanan secara tepat dan konsisten. Daya tanggap mencerminkan kesediaan petugas dalam membantu masyarakat secara cepat. Jaminan menunjukkan kemampuan organisasi dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan. Empati berkaitan dengan perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan. Bukti fisik mencakup fasilitas, sarana, dan teknologi yang mendukung pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat serta memperkuat kepercayaan publik terhadap lembaga penyelenggara layanan.

Teori Keadilan Gustav Radbruch

Gustav Radbruch mengemukakan bahwa hukum harus mampu mewujudkan tiga nilai utama, yaitu keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan. Keadilan berkaitan dengan perlakuan yang seimbang bagi setiap individu. Kepastian hukum memberikan jaminan bahwa aturan diterapkan secara konsisten dan dapat diprediksi. Kemanfaatan menekankan bahwa hukum harus memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Ketiga nilai tersebut harus berjalan secara harmonis agar tujuan hukum dapat tercapai. Pelayanan santunan kepada korban kecelakaan menjadi salah satu bentuk implementasi nilai-nilai tersebut karena bertujuan memberikan perlindungan yang adil, memiliki dasar hukum yang jelas, serta memberikan manfaat langsung kepada masyarakat.

Teori Keadilan John Rawls

Teori keadilan yang dikemukakan oleh John Rawls menekankan pentingnya distribusi manfaat sosial secara adil kepada seluruh anggota masyarakat. Prinsip perbedaan yang diperkenalkan Rawls menjelaskan bahwa kebijakan publik seharusnya memberikan keuntungan terbesar kepada kelompok yang paling membutuhkan. Kelompok yang mengalami kerugian akibat kecelakaan lalu lintas termasuk pihak yang memerlukan perlindungan khusus dari negara. Pemberian santunan kepada korban atau ahli waris dapat dipahami sebagai bentuk pelaksanaan keadilan distributif karena bertujuan mengurangi dampak ekonomi dan sosial yang timbul akibat kecelakaan.

Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik

Transformasi digital merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penggunaan sistem digital memungkinkan pertukaran data berlangsung lebih cepat, akurat, dan terintegrasi. Penerapan teknologi dalam pelayanan publik mampu mengurangi hambatan birokrasi, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas organisasi. Keberhasilan transformasi digital tidak hanya diukur dari penggunaan teknologi, tetapi juga dari kemampuannya menghasilkan pelayanan yang lebih mudah diakses, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Analisis Deskriptif Kualitatif

Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan data melalui wawancara mendalam dan studi dokumentasi, kemudian menganalisis data melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai implementasi perikatan asuransi dalam pelayanan santunan korban kecelakaan pada PT Jasa Raharja Sulawesi Tengah serta mengevaluasi efektivitas pelaksanaannya berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Jasa Raharja Sulawesi Tengah menerapkan prosedur pemeriksaan yang ketat dan terstruktur dalam merealisasikan perikatan asuransi demi menjamin prinsip "5 Tepat", yang mencakup Tepat Informasi, Tepat Jaminan, Tepat Subjek, Tepat Waktu, dan Tepat Tempat. Pengajuan klaim santunan berdasarkan data lapangan dan wawancara mendalam harus melewati 11 tahapan verifikasi sebelum proses pencairan dana terpusat dilakukan oleh Kantor Pusat. Pengendalian internal pada tingkat Kantor Wilayah Sulawesi Tengah melibatkan koordinasi yang terstruktur dari berbagai pihak terkait. Unit front office mengawali proses ini sebagai penyaring pertama yang memeriksa keabsahan dokumen fisik maupun digital milik pemohon. Penanggung jawab klaim daerah kemudian melanjutkan validasi dengan mencocokkan kronologi peristiwa dengan pangkalan data kepolisian pada sistem digital. Penanggung jawab bidang pelayanan selanjutnya melakukan analisis mendalam dari aspek medis untuk memastikan kewajaran biaya pengobatan yang disesuaikan dengan diagnosis rumah sakit. Kepala unit operasional bertanggung jawab melakukan audit silang secara menyeluruh demi meminimalkan ketidaksesuaian data sebelum dokumen diserahkan kepada kepala kantor wilayah. Otoritas final untuk keputusan persetujuan klaim di tingkat daerah sepenuhnya berada di tangan kepala kantor wilayah. Mekanisme pemeriksaan berlapis ini membuktikan bahwa manajemen internal mengedepankan prinsip kehati-hatian (*prudence*) daripada sekadar kecepatan demi menghindari kekeliruan administrasi atau penyalahgunaan dana publik. Tim verifikator tingkat pusat dapat melakukan audit seketika (*real-time*) karena seluruh dokumen wajib dipindai dengan standar kualitas tinggi. Pembagian peran yang jelas di tingkat regional ini memastikan akuntabilitas pada setiap tahapan kerja. Struktur pembagian tugas beserta indikator fungsi dari masing-masing verifikator internal regional tersebut disajikan secara rinci pada Tabel 1.

Tabel 1. Struktur Verifikator Internal Regional PT Jasa Raharja Sulawesi Tengah

Tanggung Jawab	Fungsi dan Ruang Lingkup	Indikator Output
Front Office	Penerimaan berkas, skrining kelengkapan administratif fisik dan digital	Kesesuaian identitas KTP, STNK, validitas SWDKLLJ
PJ Klaim Daerah	Validasi kronologi kejadian melalui sinkronisasi data lapangan	Kecocokan data survei dengan IRSMS Korlantas Polri
PJ Bidang Pelayanan	Pemeriksaan aspek medis dan kewajaran biaya rawat inap	Kesesuaian standar medis di platform JR-Care
Kepala Unit Operasional	Audit silang digital terhadap seluruh berkas klaim	Ketiadaan celah kesalahan prosedural dan kontradiksi data
Kepala Kantor Wilayah	Otorisasi final dan persetujuan pencairan di tingkat regional	Rekomendasi bersih untuk dilanjutkan ke Kantor Pusat

Eksekusi hak santunan oleh penerima manfaat memerlukan pemenuhan prasyarat legalitas mutlak dalam perspektif hukum perikatan. Ketentuan hukum positif yang berlaku memandatkan keberadaan Laporan Polisi sebagai dokumen utama. Dokumen tersebut berfungsi sebagai bukti otentik terjadinya kecelakaan lalu lintas jalan raya yang memuat keterangan resmi mengenai kronologi, lokasi, dan subjek hukum yang terlibat. Pihak asuransi sosial tidak memiliki legitimasi hukum untuk memeriksa kasus atau menerbitkan surat jaminan perawatan (*guarantee letter*) ke rumah sakit tanpa adanya dokumen ini. Kebijakan yang fleksibel tetap diterapkan di Sulawesi Tengah demi mengedepankan asas kemanfaatan bagi masyarakat luas. Petugas lapangan tidak akan menolak klaim secara sepihak saat menemukan ketidaksesuaian data identitas korban atau kesalahan penulisan kronologi pada dokumen awal. Penyesuaian data dilakukan secara proaktif melalui koordinasi langsung dengan Unit Laka Lantas Kepolisian setempat agar informasi pada sistem sesuai dengan kondisi riil di lapangan. Sikap responsif

tersebut menunjukkan bahwa tertib administrasi tidak dipakai sebagai instrumen kaku yang menghalangi hak konstitusional warga negara dalam memperoleh perlindungan dasar.

Efisiensi operasional pelayanan santunan di Sulawesi Tengah telah berubah secara fundamental berkat era digitalisasi. Beban kerja manual petugas berkurang secara signifikan melalui integrasi sistem antara Integrated Road Safety Management System (IRSMS) milik Korlantas Polri dan Jasa Raharja Enterprise Data (DASI-JR). Data laporan kecelakaan yang dimasukkan oleh kepolisian di tempat kejadian perkara akan langsung terintegrasi secara otomatis ke dalam basis data perusahaan. Integrasi ini menghilangkan kebutuhan pengetikan ulang untuk data kritis seperti tanggal peristiwa, identitas korban, dan sketsa kecelakaan. Aplikasi JR-Care menjadi inovasi teknologi yang dampaknya paling dirasakan oleh masyarakat. Platform tersebut menyediakan akses real-time terhadap data medis korban, termasuk standar diagnosis cedera, formularium obat, dan alat kesehatan nasional. Tingkat pembayaran biaya perawatan secara nontunai (overbooking) yang mencapai 100 persen per Mei 2025 menjadi bukti efektivitas kinerja operasional sistem ini. Keluarga korban memperoleh implikasi ekonomi yang besar karena tidak perlu lagi menyerahkan dana deposit atau mengurus administrasi penagihan secara manual ke rumah sakit. Dinamika perkembangan indikator kinerja operasional ini dipaparkan secara detail pada Tabel 2.

Tabel 2. Perkembangan Kinerja Operasional Pelayanan Santunan Jasa Raharja Sulawesi Tengah

Parameter Kinerja	Capaian TW I 2022	Capaian 2024-2025	Target Nasional
Kecepatan Bayar Santunan Meninggal Dunia	1 Hari 15 Jam	1 Hari 9 Jam	2 Hari
Rasio Jaminan RS Nontunai (Overbooking)	92,87% / 97,70%	100,00%	100,00%
Rumah Sakit Mitra Terkoneksi JR-Care	22 RS	29 RS	Semua RS Dinkes

Konsistensi pelaksanaan sistem pelayanan proaktif menjadi faktor pendukung keberhasilan peningkatan kinerja ini. Petugas akan mendatangi rumah ahli waris secara langsung untuk membantu pengisian formulir dan memverifikasi keabsahan dokumen identitas segera setelah sistem digital kepolisian mengirimkan notifikasi kecelakaan. Jasa Raharja Sulawesi Tengah telah menyalurkan dana santunan sebesar Rp21,50 miliar hingga akhir November 2024. Total penyaluran per September 2025 tercatat sebesar Rp21,47 miliar, menunjukkan kenaikan sebesar 5,11 persen dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya. Penyaluran secara akumulatif hingga akhir Oktober 2025 menyentuh angka Rp23,60 miliar, meningkat sebesar 9,40 persen dari periode yang sama tahun lalu. Detail mengenai distribusi komparatif keuangan terkait penyaluran santunan tersebut termuat dalam Tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Finansial Penyaluran Santunan Jasa Raharja Sulawesi Tengah

Periode	Santunan Meninggal	Santunan Luka-luka	Akumulasi
Kumulatif s.d Nov 2024	Rp13,60 Miliar	Rp7,90 Miliar	Rp21,50 Miliar
Kumulatif s.d Sep 2025	Rp12,35 Miliar	Rp9,12 Miliar	Rp21,47 Miliar
Kumulatif s.d Okt 2025	Data Agregat	Data Agregat	Rp23,60 Miliar

Rendahnya tingkat literasi hukum masyarakat di balik tingginya angka penyaluran dana tersebut masih memicu kesalahpahaman sosiologis. Masyarakat sering mengira bahwa seluruh jenis kecelakaan dijamin oleh Jasa Raharja, padahal kecelakaan tunggal kendaraan pribadi berada di luar ruang lingkup jaminan undang-undang. Poros jalan nasional Tawaeli-Toboli yang dikenal sebagai Jalur Kebun Kopi

menjadi salah satu titik rawan kecelakaan (black spot) yang paling menonjol di wilayah ini. Tingkat fatalitas kecelakaan di jalur tersebut sangat tinggi akibat kondisi lereng yang ekstrem, kerawanan longsor, kabut tebal, serta minimnya pembatas jalan. Peristiwa kecelakaan minibus PT Rappang Marannu yang mengangkut rombongan santri Pondok Pesantren Modern Gontor di Kilometer 5 Jalur Kebun Kopi pada Mei 2023 menjadi bukti nyata dari beratnya tantangan geografis ini. Kendaraan tersebut masuk ke dalam jurang sedalam 30 meter dan menyebabkan 3 korban kehilangan nyawa.

PT Jasa Raharja Sulawesi Tengah menerapkan prinsip Governance, Risk, and Compliance (GRC) secara ketat dalam menghadapi kompleksitas tantangan di lapangan. Mekanisme nontunai yang ditransfer langsung ke rekening rumah sakit mitra atau rekening ahli waris melalui sistem Infrastruktur RTGS mendominasi seluruh pembayaran biaya perawatan rumah sakit. Standar keamanan internasional ISO 27001 digunakan untuk melindungi infrastruktur teknologi informasi perusahaan guna mencegah kebocoran data pribadi masyarakat. Ketentuan kedaluwarsa klaim selama enam bulan sejak hari terjadinya kecelakaan menjadi hambatan utama yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Banyak masyarakat di daerah pelosok kehilangan hak atas santunan mereka akibat keterlambatan pengajuan berkas yang dipicu oleh ketidaktahuan hukum maupun kendala geografis.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Implementasi perikatan asuransi pada PT Jasa Raharja Cabang Sulawesi Tengah menunjukkan transformasi signifikan dari sistem pelayanan administratif konvensional menuju ekosistem digital yang responsif, transparan, dan akuntabel sesuai dengan mandat Undang-Undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964. Hubungan hukum yang bersifat lahir demi hukum (*ex lege*) terbukti mampu menyediakan jaring pengaman sosial yang kokoh bagi korban kecelakaan melalui penerapan prinsip tanggung jawab mutlak (*absolute liability*). Penerapan sistem verifikasi 11 jenjang yang dikombinasikan dengan platform digital terintegrasi (IRSMS, DASI-JR, dan JR-Care) berhasil meningkatkan akurasi data serta mempercepat rata-rata penyelesaian klaim hingga mencapai 1 hari 9 jam untuk korban meninggal dunia, melampaui target nasional. Penggunaan standar keamanan data ISO 27001 dan sistem pembayaran nontunai (*cashless*) 100 persen menjadi instrumen utama dalam menjaga akuntabilitas pengelolaan dana publik serta memitigasi risiko tindakan kecurangan (*fraud*). Walakin, efektivitas pelayanan ini masih dibayangi oleh tantangan sosiologis berupa rendahnya literasi hukum masyarakat mengenai batas daluwarsa klaim enam bulan, serta kendala geografis wilayah pedalaman dan jalur ekstrem Kebun Kopi yang membutuhkan penanganan berkelanjutan.

Saran

Peningkatan efektivitas pelayanan santunan memerlukan beberapa langkah strategis yang komprehensif. Upaya penguatan edukasi proaktif perlu diintensifkan melalui program Pengajar Peduli Keselamatan Lalu Lintas dengan menyoar para pendidik di wilayah terpencil. Langkah ini krusial agar pemahaman masyarakat mengenai batas waktu kedaluwarsa klaim enam bulan dapat tersebar secara merata. Pemerintah Daerah diharapkan turut berkontribusi dalam penguatan infrastruktur telekomunikasi di seluruh rumah sakit kabupaten pendukung untuk menjamin kestabilan akses aplikasi JR-Care. Sinergi data kependudukan antara Jasa Raharja dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sulawesi Tengah juga mendesak untuk ditingkatkan guna mengatasi kendala dokumen identitas ahli waris di wilayah pedalaman. Terakhir, ekspansi armada pelayanan bergerak (*mobile service*) harus dilakukan guna menjangkau wilayah administratif yang terisolasi seperti Banggai dan Sigi, demi menegakkan prinsip pelayanan yang tepat tanpa hambatan geografis.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, R. dan D. Suryadi. 2022. Digitalisasi pelayanan publik pada sektor asuransi sosial di Indonesia, Di dalam *Jurnal Administrasi Publik*. 8: 115-128. Jakarta, Desember 2022. <https://jurnal.unpad.ac.id/responsive/article/view/31925>
- Alamsyah, Enceng Sakti, Ratna Meisa Dai, dan Deasy Silvyia Sari. 2020. Implementasi kebijakan badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan, Di dalam *Responsive Journal*. 3: 167-178. Bandung, Oktober 2020.

- Anonimus. 2021. Standar Profesional Akuntan Publik dan Kerangka Perikatan Asurans. Jakarta: Ikatan Akuntan Indonesia. <https://iaiglobal.or.id/>
- Anonimus. 2023. Statistik Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah 2023. Palu: Badan Pusat Statistik Sulawesi Tengah. <https://sulteng.bps.go.id/>
- Anonimus. 2024. Pedoman Good Corporate Governance (GCG) dan Manajemen Risiko. Jakarta: PT Jasa Raharja. <https://www.jasaraharja.co.id/>
- Cahyanti, D. dan M. Pakkana. 2021. Dampak sosial ekonomi kecelakaan lalu lintas terhadap kemiskinan, Di dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Syariah. 2: 45-60. Jakarta, Juni 2021. <https://journal.adp.or.id/>
- Damayanti, L. 2020. Analisis sistem informasi PT Jasa Raharja (Persero) dalam peningkatan efektivitas pembayaran dana santunan di wilayah Sulawesi Tengah. Laporan Akhir. Palu: Universitas Tadulako. <https://repository.untad.ac.id/>
- Erwin. 2025. Jasa Raharja Sulteng salurkan Rp21,47 miliar hingga September 2025, Di dalam Radar Palu. Palu, Oktober 2025. <https://www.radarpalu.com/>
- Ali, Zainuddin. 2013. Metode Penelitian Hukum. Jakarta: Penerbit Sinar Grafika. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=854443>
- Amellia, Nova Afira. 2025. Tanggung Jawab Hukum PT Jasa Raharja Terhadap Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas. Skripsi. Medan: Universitas Medan Area. <https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/29060/2/218400042%20-%20Nova%20Afira%20Amellia%20-%20Fulltext.pdf>
- Hartono, Jogyanto. 2001. Analisis dan Desain Sistem Informasi. Yogyakarta: Penerbit Andi. <https://andipublisher.com/>
- Hidayat, M. 2022. Analisis kualitas pelayanan santunan korban kecelakaan pada PT Jasa Raharja, Di dalam Jurnal Manajemen dan Bisnis. 6: 201-214. Makassar, Desember 2022. <https://doi.org/10.33096/jmb.v6i3.911>
- Kamal, P. M. 2020. Tanggung jawab asuransi Jasa Raharja terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan raya berdasarkan Undang-Undang No. 34 Tahun 1964, Di dalam FOCUS: Journal of Law. 1: 20-28. Jakarta, Juni 2020. <https://doi.org/10.47685/focus.viil.85>
- Masa, A. 2024. Jasa Raharja Sulteng berikan pelayanan maksimal, Di dalam ANTARA News Sulawesi Tengah. Palu, April 2024. <https://sulteng.antaranews.com/berita/331421/jasa-raharja-cabang-sulteng-salurkan-rp215-miliar-santunan-kecelakaan2>
- Mawaddah, I. 2025. Tanggung jawab PT Jasa Raharja sebagai perusahaan asuransi sosial terhadap korban kecelakaan lalu lintas berdasarkan UU No. 34 Tahun 1964. Skripsi. Mataram: Universitas Mataram. <http://eprints.unram.ac.id/>
- Oktaviola, D. dan Safrida. 2022. Efektivitas penggunaan aplikasi Saku JR dalam meningkatkan kinerja pegawai PT Jasa Raharja, Di dalam Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS). 5: 1060-1070. Medan, November 2022. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i2.1367>
- Parasuraman, A., V. Zeithaml, dan L. Berry. 2020. SERVQUAL and service quality dimensions in public service, Di dalam Journal of Service Management. 31: 611-632. New York, Agustus 2020. <https://doi.org/10.1108/JOSM-04-2020-0123>
- Radbruch, Gustav. 1946. Statutory Lawlessness and Ultra-Statutory Law. Oxford: Oxford University Press. <https://global.oup.com/>
- Rahmawati, I. dan Y. Putra. 2023. Kendala pelayanan santunan kecelakaan lalu lintas pada perusahaan asuransi sosial, Di dalam Jurnal Ekonomi Publik. 5: 55-67. Medan, Juni 2023. <https://doi.org/10.31289/jep.v5i1.5521>
- Rawls, John. 1971. A Theory of Justice. Harvard: Harvard University Press. <https://www.hup.harvard.edu/>
- Ridayanti, N. 2011. Upaya peningkatan pelayanan santunan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Palu. Tugas Akhir. Palu: Universitas Tadulako. <https://repository.untad.ac.id/>
- Sari, D. dan T. Nugroho. 2021. Integrasi sistem digital dalam pelayanan santunan Jasa Raharja, Di dalam Jurnal Sistem Informasi dan Kebijakan. 9: 91-104. Yogyakarta, Desember 2021. <https://doi.org/10.24002/jsik.v9i2.4021>
- Sugiyono. 2022. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta. <https://cvalfabeta.com/>

- Suzana, D. A. 2024. Jasa Raharja dan PERSI perkuat sinergi layanan kesehatan korban kecelakaan, Di dalam Mercusuar. Palu, September 2024. <https://mercusuar.web.id/>
- Umami, A. dan R. Syahriza. 2022. Efektivitas pelayanan santunan Jasa Raharja terhadap kepuasan masyarakat, Di dalam Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik. 8: 38-45. Medan, Juni 2022. <https://jurnal.uinsu.ac.id/>
- Wirawan, P. A. E. S 2025. Hingga Mei 2025 Jasa Raharja Sulteng serahkan santunan Rp10,26 miliar, Di dalam Mercusuar. Palu, Juni 2025. <https://mercusuar.web.id/>
- Yusuf, M., A. Rahman, dan F. Lestari. 2024. Fraud mitigation strategy in social insurance services through integrated digital system. Di dalam Journal of Public Sector Innovation. 14: 88-102. London, Januari 2024. <https://doi.org/10.1080/jpsi.2024.00122024>.