

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Barang publik

Menurut Guritno Mangkoesoebroto (Edisi ke 3;57) Barang publik (public goods) adalah barang yang apabila dikonsumsi oleh individu tertentu tidak akan mengurangi konsumsi orang lain akan barang tersebut. Suatu barang publik merupakan barang-barang yang tidak dapat dibatasi siapa penggunanya dan sebisa mungkin bahkan seseorang tidak perlu mengeluarkan biaya untuk mendapatkannya. Barang publik adalah untuk masyarakat secara umum (keseluruhan) sehingga dari semua kalangan dapat menikmatinya. Barang publik memiliki ciri-ciri yang membedakannya dengan barang lainnya, yaitu :

1. *Non Exclusive*

Apabila suatu barang publik tersedia, tidak ada yang dapat menghalangi siapapun untuk memperoleh manfaat dari barang tersebut atau dengan kata lain, setiap orang memiliki akses ke barang tersebut. Jadi semua orang, baik orang tersebut membayar maupun tidak membayar dalam mengkonsumsi barang atau jasa tersebut, ia tetap memperoleh manfaat.

2. *Non-Rivalry*

Dalam penggunaan barang publik berarti bahwa penggunaan satu konsumen terhadap suatu barang tidak akan mengurangi kesempatan konsumen lain untuk juga mengkonsumsi barang tersebut.

Setiap orang dapat mengambil manfaat dari barang tersebut tanpa mempengaruhi manfaat yang diperoleh orang lain.

3. *Join Consumption*

Barang atau jasa dapat digunakan atau dikonsumsi bersama-sama. Suatu barang atau jasa dapat dikatakan memiliki tingkat joint consumption yang tinggi jika barang atau jasa tersebut dapat dikonsumsi bersama-sama secara simultan dalam waktu yang bersamaan (join consumption) tanpa saling meniadakan manfaat (rivalitas) antara pengguna yang satu dan lainnya. Sedangkan untuk barang atau jasa yang hanya dapat dimanfaatkan oleh seseorang dan orang lain kehilangan kesempatan menikmatinya, maka barang atau jasa tersebut dikatakan memiliki tingkat join consumption yang rendah.

4. *Eksternalitas*

Eksternalitas adalah suatu efek samping dari suatu tindakan pihak tertentu terhadap pihak lain, baik dampak yang menguntungkan maupun yang merugikan. Eksternalitas akan terjadi apabila masyarakat mendapatkan dampak atau efek-efek tertentu diluar barang atau jasa yang terkait langsung dengan mekanisme pasar.

5. *Indivisible*

Yakni tidak bisa dibagi-bagi dalam satuan unit yang standar untuk bisa di *delivery*.

6. *Marginal Cost = 0*

Artinya, tidak ada tambahan biaya untuk memproduksi tambahan satu unit output.

Efek efek yang terkait dengan kedua sifat barang publik ini adalah *Free riders*.

Free riders adalah mereka yang ikut menikmati barang publik tanpa

mengeluarkan kontribusi tertentu sementara sebenarnya ada pihak lain yang

berkontribusi untuk mengadakan barang publik.

Guritno M (1993: 86) menjelaskan bahwa ada beberapa teori yang menguraikan

tentang penyediaan barang publik, antara lain AC Pigou, Bowen, dan lain-lain.

Masing-masing teori mempunyai kelebihan dan kelemahan. Kelemahan yang satu

akan ditutupi oleh teori yang berkembang selanjutnya. Dalam kenyataannya

sangat sulit untuk menerapkan teori-teori diatas, dikarenakan kelemahan dalam

penggunaan kurve utilitas (manfaat) dan kurve indeferen karena untuk barang

publik sangat sulit menentukan bentuk kurve permintaannya dikarenakan sifat

barang publik itu sendiri.

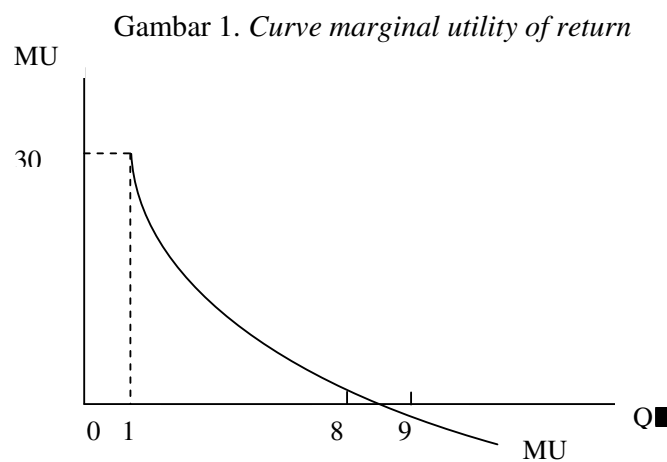
1. Teori Pigou

Pigou berpendapat bahwa barang publik harus disediakan sampai suatu

tingkat dimana kepuasan marginal akan barang publik sama dengan

ketidakpuasan marginal akan pajak yang dipungut untuk membiayai program

pemerintah (menyediakan barang publik).



Sumber: *Guritno M (1993;86)*

Pada Gambar 1 menggambarkan kurva kepuasan akan barang publik. Kurva tersebut mempunyai bentuk menurun yang menunjukkan bahwa semakin banyak barang publik yang dihasilkan maka akan semakin rendah kepuasan marginalnya yang dirasakan masyarakat. Saat barang publik yang disediakan ditambah oleh pemerintah dari 8 unit menjadi 9 unit, maka tambahan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat semakin berkurang karena harus membayar pajak yang semakin besar.

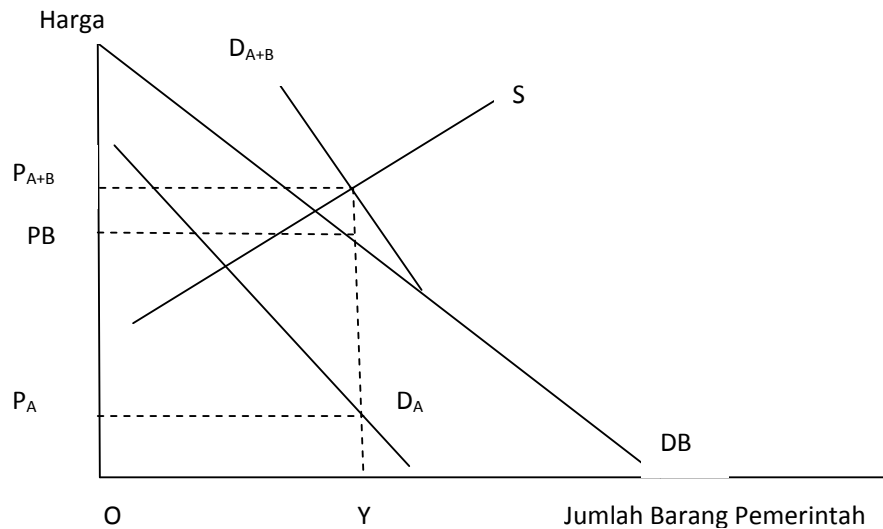
Kelemahan analisa dari pigou didasarkan pada ketidakpuasan marginal masyarakat dalam membayar pajak dan rasa kepuasan marginal akan barang publik, sedangkan kepuasan dan ketidakpuasan adalah sesuatu yang tidak dapat diukur secara kuantitatif karena sifatnya ordinal.

2. Teori Bowen

Menurut Guritno M (Edisi Ketiga;66) Bowen mendefinisikan barang publik sebagai barang dimana pengecualian tidak dapat ditentukan. Jadi sekali suatu barang publik sudah tersedia maka tidak ada seorang pun yang dapat dikecualikan dari manfaat barang tersebut.

Kelemahan teori ini adalah karena bowen menggunakan permintaan dan penawaran. Yang menjadi masalah adalah karena pada barang publik tidak ada prinsip pengecualian sehingga masyarakat tidak mau mengemukakan kesenangan mereka akan barang tersebut sehingga permintaan kurva permintaan menjadi tidak ada.

Gambar 2. Teori Bowen



Sumber : Guritno M (Edisi Ketiga;66)

Kurva D_A dan D_B menunjukkan kurva permintaan individu A dan B akan barang publik. $D_{(A+B)}$ diperoleh dengan menjumlahkan secara vertikal kurva D_A dan D_B . Jumlah barang yang disediakan pemerintah sebesar OY , yaitu pada titik perpotongan kurva penawaran dengan kurva permintaan $D_{(A+B)}$. Barang publik sebanyak OY yang disediakan oleh pemerintah dapat dinikmati oleh A dan B dalam jumlah yang sama, akan tetapi kepuasan A dan B terhadap barang tersebut berbeda. Individu A tidak terlalu memerlukan barang publik sehingga ia hanya bersedia membayar sebanyak OP_A , yaitu sejumlah manfaat marginal yang diperolehnya dari barang publik tersebut, sedangkan B yang lebih memerlukan barang publik tersebut bersedia membayar sebanyak OP_B .

B. Teori Utilitas

Menurut Sadono Sukirno (Edisi Ketiga;169) Teori nilai guna (utilitas) yaitu teori ekonomi yang mempelajari kepuasan atau kenikmatan yang diperoleh seorang konsumen dari mengkonsumsi barang-barang. Kalau kepuasan itu semakin tinggi maka semakin tinggi nilai guna, sebaliknya semakin rendah kepuasan dari suatu barang maka nilai guna semakin rendah pula. Nilai guna dibedakan diantara dua pengertian, yaitu :

1. Nilai guna marginal yaitu penambahan/pengurangan kepuasan akibat adanya penambahan/ pengurangan penggunaan satu unit barang tertentu.
2. Total nilai guna yaitu keseluruhan kepuasan yang diperoleh dari mengkonsumsi sejumlah barang-barang tertentu.

Jika konsumen membeli barang karena berharap memperoleh nilai gunanya, tentu saja secara rasional konsumen berharap memperoleh nilai guna optimal. Secara rasional nilai guna akan meningkat jika jumlah komoditas yang dikonsumsi meningkat. Ada dua cara mengukur nilai guna dari suatu komoditas yaitu secara cardinal (dengan menggunakan pendekatan nilai absolut) dan secara ordinal (dengan menggunakan pendekatan nilai relative, order atau ranking). Dalam pendekatan cardinal bahwa nilai guna yang diperoleh konsumen dapat dinyatakan secara kuantitatif dan dapat diukur secara pasti. Untuk setiap unit yang dikonsumsi akan dihitung nilai gunanya. (Sugiarto, 2012).

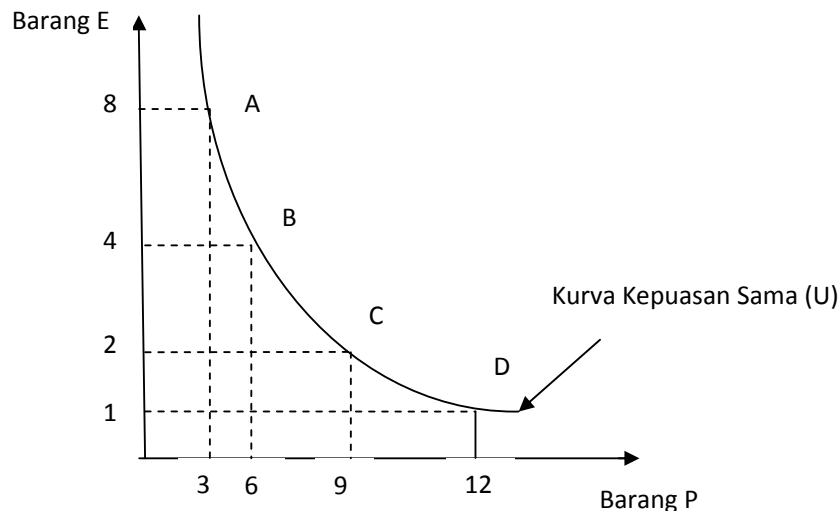
Hipotesis utama teori nilai guna, atau lebih dikenal sebagai hukum nilai guna marginal yang semakin menurun (*The law of Diminishing return*), menyatakan bahwa tambahan nilai guna yang akan diperoleh seseorang dari mengkonsumsi suatu barang akan menjadi semakin sedikit apabila orang tersebut terus menerus

menambah konsumsinya ke atas barang tersebut. Berikut Kurva Kepuasan Sama dan Garis Anggaran Pengeluaran akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Kurva Kepuasan Sama (*indifference curve*)

Sir John R. Hicks telah mengembangkan satu pendekatan baru untuk mewujudkan prinsip pemaksimalan kepuasan oleh seorang konsumen yang mempunyai pendapatan terbatas, analisis ini dikenal sebagai analisis kurva kepuasan yang sama, yang meliputi penggambaran dua macam kurva, yaitu kurva kepuasan sama dan garis anggaran pengeluaran. Kurva kepuasan sama (*indifference curve*) dapat didefinisikan sebagai suatu kurva yang menggambarkan gabungan barang-barang yang akan memberikan kepuasan yang sama besarnya.

Gambar 3. Kurva Kepuasan Sama (*Indifference Curve*)

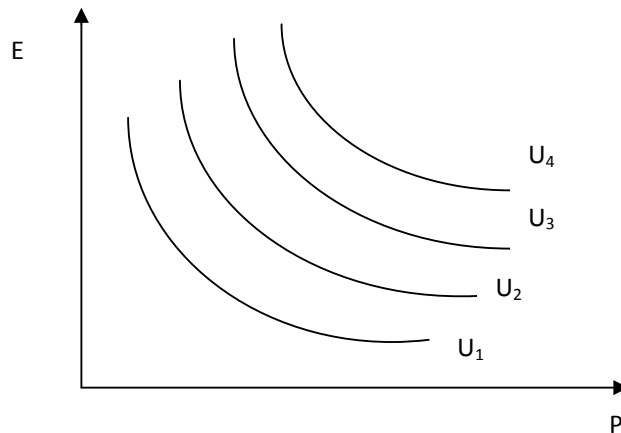


Sumber: Sadono Sukirno (Edisi Ketiga;169)

Kurva indiferensi menunjukkan kombinasi dua barang yakni E dan P yang akan memberikan kepuasan yang sama. Titik-titik yang terdapat pada satu kurva

indiferensi berarti menunjukkan tingkat kepuasan yang sama. Semakin jauh dari titik origin menunjukkan tingkat kepuasan yang semakin tinggi.

Gambar 4. Peta Kurva kepuasan sama (*Indifference Curve*)



Sumber : Sadono Sukirno (Edisi Ketiga;172)

Setiap kurva kepuasan sama menggambarkan suatu tingkat kepuasan tertentu. Kurva yang lebih tinggi menggambarkan tingkat kepuasan yang lebih besar dari kurva yang dibawahnya. Dengan demikian U_1 , U_2 , U_3 , dan U_4 masing-masing menggambarkan suatu tingkat kepuasan tertentu. Tingkat kepuasan yang digambarkan oleh U_4 adalah lebih besar daripada kurva-kurva lain. Yang digambarkan oleh U_3 lebih besar daripada yang digambarkan U_1 dan U_2 . Sedangkan yang digambarkan U_2 adalah lebih besar daripada yang digambarkan oleh U_1 . Bahwa setiap kurva kepuasan sama yang lebih tinggi menggambarkan tingkat kepuasan yang lebih besar.

2. Garis Anggaran (*Budget Line*)

Menurut Sadono Sukirno (Edisi Ketiga;173) Garis anggaran (budget line) adalah kurva yang menunjukkan kombinasi konsumsi dua macam barang yang membutuhkan biaya (anggaran) yang sama besar.

Kemiringan (slope) kurva BL adalah negative, yang merupakan rasio P_x dan P_y . Perubahan harga dan pendapatan dapat mempengaruhi daya beli.

Gambar 5. Garis Anggaran (*Budget Line*)

Sumber: Sadono Sukirno (Edisi Ketiga;173)

B. Fungsi dan Peran Pemerintah

1. Fungsi Pemerintah

Menurut Guritno Mangkoesoebroto (Edisi ke 3;1) Penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia diarahkan untuk mencapai kepentingan nasional serta untuk mewujudkan tujuan nasional yakni melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia.

Fungsi pemerintahan pada umumnya berupa penyediaan pelayanan umum, pengaturan dan perlindungan masyarakat serta pembangunan dan pengembangan.

Dilihat dari fungsi pemerintah seperti teridentifikasi di atas, maka dalam mengoptimalkan penyelenggaraannya diperlukan penerapan *good governance* sebagai suatu tata pemerintahan yang baik yang di dalam pelaksanaannya didukung tiga pilar utama yakni pemerintah, masyarakat, dan swasta.

Prinsip tersebut dijabarkan sebagai berikut:

1. Akuntabilitas

Penyelenggaraan fungsi-fungsi pemerintah harus dapat dipertanggungjawabkan.

2. Transparansi

Dalam penyelenggaraannya, fungsi-fungsi pemerintahan harus memiliki mekanisme yang jelas dan diinformasikan kepada semua pihak.

3. Keterbukaan

Dalam penyelenggaraannya, pemerintahan harus bersifat terbuka, sehingga dapat menerima saran dan kritik dari pihak lain guna memperbaiki penyelenggaraan fungsi-fungsinya.

4. Penegakan hukum

Pemerintahan diselenggarakan dengan menegakkan peraturan dan perundangan yang ada.

5. Demokrasi dan partisipasi

Fungsi-fungsi pemerintahan diselenggarakan tanpa mengabaikan kepentingan bersama serta melibatkan masyarakat dan pihak swasta sebagai bagian dari pilar utamakekuatan negara dalam penyelenggaraan pemerintahan.

6. Kapabilitas

Fungsi-fungsi pemerintahan harus didukung oleh sumber daya yang memiliki kemampuan dan keahlian dalam menjalankan tugas-tugasnya.

7. Profesionalisme

Sumber daya manusia yang terlibat dalam pemerintahan harus mampu memisahkan kepentingan pribadi atau golongan dengan tugas-tugas kenegaraannya.

8. Responsif

Penyelenggaraan pemerintahan harus peka terhadap perubahan yang ada dan mampu menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut.

9. Efektivitas dan efisiensi

Penyelenggaraan pemerintahan harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara dengan memanfaatkan fasilitas dan kapasitas yang ada digunakan secara optimal.

Dalam kaitan untuk mewujudkan kepentingan nasional, tujuan nasional dan *good governance*, salah satu fungsi pemerintahan yang perlu diterapkan secara utuh adalah penyelenggaraan pemerintahan umum sebagai suatu sistem pemerintahan negara yang dilakukan secara terpadu dan terintegrasi oleh perangkat pemerintahan yang memiliki kewenangan secara terpusat, baik dalam masalah kebijaksanaan, maupun dalam pelaksanaannya.

2. Peran Pemerintah

Campur tangan pemerintah dalam perekonomian diperlukan untuk mengharmoniskan berbagai kepentingan masyarakat agar tidak saling bersinggungan sehingga kesejahteraan akan dapat dicapai. Bentuk dari campur tangan pemerintah tersebut menurut R.A Musgrave dalam Djayasinga (2006:6), bahwa terdapat 3 peran pemerintah dalam perekonomian modern yaitu:

1. Peran Alokasi

Peran alokasi adalah peran pemerintah untuk mengusahakan agar pengalokasian sumber-sumber daya ekonomi dapat dimanfaatkan secara optimal. Peran ini memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan penyediaan dan pelayanan barang-barang serta jasa publik.

2. Peran Distribusi

Peran distribusi adalah peran pemerintah untuk mengusahakan agar distribusi pendapatan masyarakat menjadi merata. Peran ini memiliki keterkaitan erat dengan perataan kesejahteraan masyarakat dalam rangka mencapai pertumbuhan yang optimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam distribusi pendapatan adalah: kepemilikan faktor produksi, permintaan dan penawaran faktor produksi, sistem warisan, kemampuan memperoleh pendapatan yang tergantung dari pendidikan dan bakat.

3. Peran Stabilisasi

Peran stabilisasi adalah peran pemerintah untuk menyelaraskan kebijakan-kebijakan yang ada. Peran ini memiliki keterkaitan erat dengan mengatur variabel ekonomi makro dengan sasaran untuk mencapai stabilisasi ekonomi secara nasional.

D. Pengertian dan Pengukuran Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Konsep efektivitas yang dikemukakan oleh para ahli organisasi dan manajemen memiliki makna yang berbeda yang bergantung pada kerangka acuan yang dipergunakan. Menurut Winarno Surahmat (1998;38). Efektivitas adalah keadaan yang menunjukkan sejauh mana apa yang direncanakan atau yang diinginkan dapat terlaksana atau dapat tercapai.

Hessel (2005;138) menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Sedangkan Miller (1997;292) dalam Heseel (2005;139)

mengemukakan bahwa efektivitas dimaksud sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Efektivitas ini harus dibedakan dengan efisiensi, karena efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara rencana dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan. Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut bahwa efektivitas merupakan suatu kegiatan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau kegagalan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dahulu.

2. Pengukuran Efektivitas

Menurut Campabell (1977;112) dalam Eko Wahyudi (2004;23) pengukuran efektivitas suatu organisasi secara keseluruhan diperlukan atas beberapa pertimbangan:

- a. Pengukuran efektivitas diperlukan guna mengetahui keberadaan profil suatu organisasi apakah dalam keadaan baik atau tidak.
- b. Pengukuran efektivitas diperlukan sebagai suatu diagnosa untuk menentukan faktor-faktor penyebab terjadinya penurunan atau kenaikan profitabilitas atau keuntungan organisasi.
- c. Pengukuran efektivitas sebagai bahan keputusan dalam suatu perencanaan guna mengubah keadaan organisasi menjadi lebih baik.
- d. Pengukuran efektivitas diperlukan sebagai bahan evaluasi bagi usaha pengembangan organisasi yaitu suatu aktifitas yang berkaitan dengan perubahan, perilaku, struktur, dan teknologi organisasi.
- e. Pengukuran efektivitas diperlukan sebagai bahan untuk menyatakan perbandingan organisasi.

- f. Pengukuran efektivitas diperlukan sebagai alat untuk mengetahui karakteristik apa saja yang berhubungan dengannya.

Permasalahan utama yang sering muncul dalam konsep efektivitas adalah di dalam pendefinisian konsep, hal ini ditandai dengan banyaknya pendekatan sebagai alat ukur yang digunakan untuk mencapai efektivitas. Azhar Kasim (1993:8) mengukur efektivitas suatu organisasi berdasarkan 4 model (pandangan) yaitu :

1. Model Tujuan Rasional

Model ini menekankan pada rumusan tujuan, perencanaan, evaluasi, dan produktivitas, kelemahan model ini dalam mengevaluasi efektivitas adalah karena penilaian keberhasilan dilakukan atas dasar kriteria pribadi penilai. Dilain pihak pendekatan ini diragukan obyektivitasnya karena kenyataan sebagian besar organisasi mempunyai tujuan-tujuan yang bertentangan dan tujuan resmi biasanya tidak jelas.

2. Model Hubungan Manusia

Model ini menekankan kepada kepemimpinan, serta pengembangan sumber daya manusia. Kelebihan model ini adalah anggota organisasi diperlukan sebagai manusia tidak semata-mata sebagai faktor produksi tetapi model ini cenderung mengabaikan perspektif makro (organisasi secara keseluruhan) dan hampir sepenuhnya memfokuskan pada aspek manusia.

3. Model Sistem Terbuka

Model ini memfokuskan pada hubungan antara organisasi dengan lingkungannya. Secara teoritis model ini lebih komprehensif sebab organisasi dianggap sebagai suatu yang dinamis dalam kerangka lingkungan yang lebih

luas. Dilain pihak pendekatan ini tidak mungkin direalisasikan dalam studi yang sebenarnya karena kompleksnya model dan hubungan antar elemen-elemennya.

4. Model Proses Internal

Pendekatan ini memusatkan perhatiannya pada proses pengolahan informasi dan pembuatan keputusan dalam organisasi. Kelebihan model ini karena mengevaluasi efektivitas organisasi berdasarkan proses daripada mengevaluasi tujuan akhir. Kelemahan model ini mempunyai kesulitan dalam mengidentifikasi, mengukur, dan melaporkan proses-proses internal organisasi.

Efektivitas di dalam perkembangan pengukurannya menggunakan berbagai pendekatan sebagai pijakan karena masih beragamnya pendefinisian tentang efektivitas, pendekatan-pendekatan tersebut antara lain:

1. Pendekatan Sasaran dalam pengukurannya memusatkan pada aspek output.
2. Pendekatan Proses, pendekatan ini melihat efektivitas dari proses kegiatan internal didalamnya.
3. Pendekatan Sumber, Pendekatan ini melihat efektivitas dari keberhasilan untuk mendapatkan sumber-sumber (dana, sarana dan tenaga) juga kemampuan untuk mengelolanya.

E. Pengertian Pelayanan

Menurut H.A.S Moenir (2002;128) pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain dengan melakukan serangkaian kegiatan. Sedangkan menurut Malayu S.P. Hasibuan (2001;152) pelayanan adalah kegiatan

pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kepuasan bagi yang menerimanya.

Arti pelayanan tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Kepentingan umum adalah suatu kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma atau aturan. Pelayanan bukan sesuatu yang dapat dijamah dengan tangan, selain itu pelayanan tidak tahan lama dan tidak dapat dicadangkan. Pelayanan yang dibuat saat ini tidak dapat disimpan dan ditambahkan untuk memberikan pelayanan dimasa yang akan datang. Timbulnya pelayanan dari orang lain atau lembaga kepada seseorang atau lembaga lainnya merupakan dampak lain dari adanya interaksi antara masing-masing individu dengan lembaga lainnya untuk memenuhi kebutuhannya baik secara langsung maupun tidak langsung.

F. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (Edisi kedua;223) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai

pungutan lainnya. Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik, yaitu:

1. Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Tidak diskriminatif (Kesamaan Hak)

Pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

G. Prinsip Pelayanan publik

Selain beberapa asas pelayanan publik yang harus dipenuhi, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik. Prinsip pelayanan publik yaitu:

1. Kesederhanaan Prosedur

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Prinsip “apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah” harus ditinggalkan dan diganti dengan “hendaknya dipermudah jangan dipersulit; bahagiakan masyarakat, jangan ditakut-takuti”.

2. Kejelasan

Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksana pelayanan publik; serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik percalonan dan pungutan liar diluar ketentuan yang ditetapkan.

3. Kepastian Waktu

Pelaksana pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan.

4. Akurasi Produk Pelayanan Publik

Produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat, dan sah.

5. Kelengkapan Sarana Dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.

6. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.

7. Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas).

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

H. Pengertian Klaim/Santunan

Pengertian klaim menurut Kamus Besar Indonesia adalah tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai atas sesuatu).

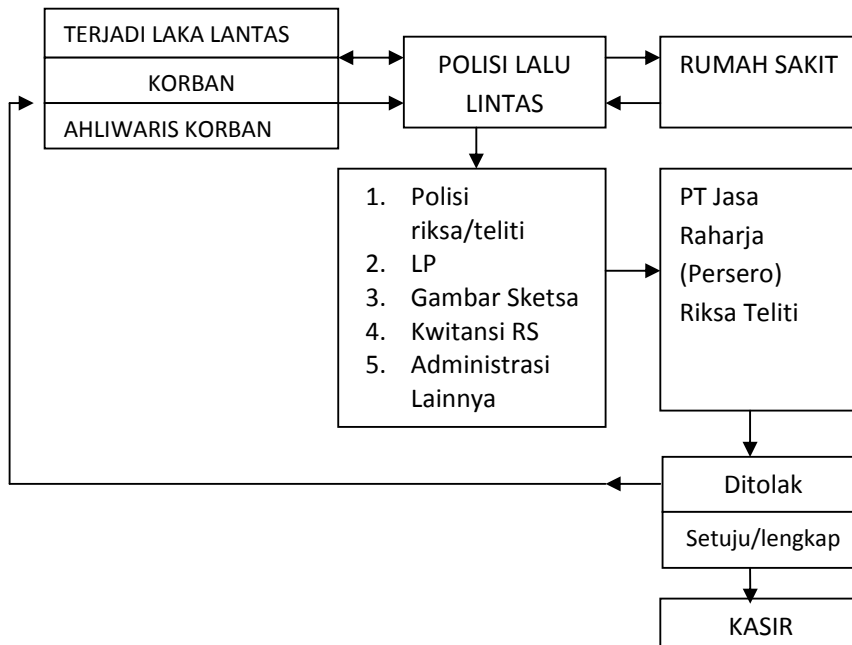
Santunan adalah sesuatu yang dipakai untuk mengganti kerugian karena kecelakaan, kematian dan sebagainya (biasanya berbentuk uang). Sedangkan kecelakaan (*accident*) adalah peristiwa tak terduga yang terjadi secara tiba-tiba dan tidak diinginkan, yang menyebabkan hilang dan atau rusaknya sesuatu objek pertanggung, atau yang menyebabkan hilang dan atau rusaknya sesuatu objek pertanggung, atau yang menyebabkan cidera seseorang.

Dalam hal asuransi sosial yang dikelola oleh PT Jasa Raharja (Persero), kerugian yang dapat diberikan santunan adalah kerugian yang berhubungan dengan alat pengangkutan.

Alat pengangkutan yang dimaksud adalah alat angkutan penumpang umum di darat, sungai / danau / laut dan udara serta kendaraan bermotor. Dalam hal ini, yang menjadi subyek dalam pelayanan santunan yaitu masyarakat. Yang dimaksud dengan subyek pelayanan adalah setiap orang atau organisasi yang berhubungan dengan perusahaan dan berkaitan dengan masalah kejadian kecelakaan penumpang angkutan umum dan lalu lintas. (Manual Administrasi Bidang Pelayanan PT Jasa Raharja (Persero), 1998: 8).

I. Mekanisme Penyelesaian Santunan

MEKANISME KEPENGURUSAN SANTUNAN JASA RAHARJA



Maksud dan tujuannya mekanisme tersebut adalah sebagai pedoman bagi Polri dan PT Jasa Raharja (Persero) untuk meningkatkan pelayanan santunan bagi korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya dalam pengurusan santunan Jasa Raharja.

Berpedoman pada peraturan tersebut diatas, maka PT Jasa Raharja (Persero), menetapkan sistem pelayanan santunan Jasa Raharja kepada setiap korban /ahli waris korban dengan pola terpadu.

Kepolisian (Satuan lalu lintas) selaku petugas yang memberikan pertolongan awal dan pengajuan administrasi kepengurusan santunan kepada PT Jasa Raharja (Persero). Dengan harapan bahwa santunan tersebut tepat sasaran dan tepat pada waktunya. Kerjasama terpadu tersebut sebagai implementasi dari Undang-undang

No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban Wajib Kecelakaan penumpang dan PP No. 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggung Jawaban Wajib Kecelakaan penumpang. Serta Undang-undang No. 34 Tahun 1964 tentang Dana kecelakaan lalu lintas jalan dan Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan pelaksanaan dana kecelakaan lalu lintas jalan. PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung, berpedoman pada keputusan kerjasama di atas dilanjutkan dengan pihak Kepolisian Daerah Bandar Lampung dalam upaya pelaksanaan dan pelayanan santunan jasa raharja. Dengan pola kerjasama tersebut sebagai wujud kebersamaan dalam pelayanan terhadap masyarakat khususnya bagi mereka yang mengalami kecelakaan lalu lintas. Berdasarkan pada Undang-undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia maka Pasal 13 Tugas Pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah :

1. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat;
2. Menegakkan hukum; dan
3. Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian maka kerjasama antara Kepolisian Bandar Lampung dengan pihak PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung akan semakin solit dan semakin sinergis dalam upaya saling mendukung. Selanjutnya akan di sajikan sistem dan syarat-syarat serta cara pengurusan santunan jasa raharja adalah sebagai berikut :

Syarat-syarat pengajuan santunan jasa raharja

1. Untuk korban meninggal dunia tanpa biaya rawat.
 - a) Laporan Polisi dan sketsa gambar.

- b) Surat kematian dari Rumah Sakit
 - c) Surat keterangan ahli waris diisi dan disahkan oleh Lurah/Kepala Desa
(blangko disediakan jasa raharja).
 - d) Photo copy KTP korban dan ahli waris korban.
 - e) Photo copy kartu keluarga.
 - f) Photo copy surat nikah bagi korban yang telah menikah.
 - g) Akte kelahiran bagi korban yang belum menikah.
2. Untuk korban luka-luka
- a) Laporan polisi dan sketsa gambar.
 - b) Kwitansi asli dan sah atas biaya perawatan/pengobatan dari Rumah Sakit/Dokter/apotik sesuai resep dokter yang merawat.
 - c) Keterangan kesehatan Dokter yang merawatnya (blangko di sediakan jasa raharja).
 - d) Photo copy KTP korban.
 - e) Surat kuasa bermeterai cukup dari korban kepada penerima santunan (bila dikuasakan) diketahui ketua RT tempat tinggal korban dan photo copy KTP penerima santunan.
 - f) Untuk kwitansi biaya perawatan atas nama orang lain/PO sebagai pihak yang membiayai perawatan diperlukan Surat kuasa seperti tersebut no. 4.
 - g) Photo copy surat rujukan (apabila korban pindah rumah sakit lain).
3. Untuk Korban Cacat Tetap
- Seperti tersebut pada huruf B dan Surat keterangan Cacat Tetap dari dokter yang merawat.
4. Untuk Korban Luka –luka Kemudian Meninggal Dunia

- a) Laporan Polisi dan sketsa gambar.
- b) Kwitansi asli dan sah atas biaya perawatan/pengobatan dari rumah sakit/dokter/apotik sesuai resep dokter yang merawatnya.
- c) Keterangan kesehatan dokter yang merawat (Blangko disediakan jasa raharja).
- d) Photo copy surat rujukan (apabila korban pindah rumah sakit lain).
- e) Surat Keterangan ahli waris diisi dan disahkan oleh Lurah/Kepala Desa (blangko disediakan jasa raharja).
- f) Photo copy KTP ahli waris korban.
- g) Photo copy kartu keluarga
- h) Photo copy Surat nikah bagi orban yang telah menikah.
- i) Photo copy akte kelahiran bagi korban yang belum menikah. (Manual Administrasi Bidang Pelayanan,1998;43).

J. PT Jasa Raharja (Persero)

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang modalnya terbagi dalam saham yang seluruh atau paling sedikit 51% (Lima puluh satu persen) sahamnya dimiliki oleh Negara yang tujuan utamanya mengejar keuntungan atau sebagian besar modalnya berasal dari kekayaan Negara yang dipisahkan. BUMN merupakan salah satu pelaku ekonomi dalam sistem perekonomian nasional, disamping usaha swasta dan koperasi.

Dalam sistem perekonomian nasional, BUMN ikut berperan menghasilkan barang/atau jasa yang diperlukan dalam rangka mewujudkan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Undang-Undang BUMN, 2005;211). Peran BUMN

dirasakan semakin penting sebagai pelopor atau perintis dalam sektor-sektor usaha yang belum diminati oleh swasta. Disamping itu, BUMN juga mempunyai peran strategis sebagai pelaksana pelayanan publik, penyeimbang kekuatan-kekuatan swasta besar dan turut membantu pengembangan usaha kecil dan koperasi.

BUMN juga merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang signifikan dalam bentuk berbagai jenis pajak, deviden dan hasil privatisasi.

Salah satu BUMN yang bertujuan memberikan santunan sosial atau tanggungan kepada masyarakat adalah PT Jasa Raharja (Persero). Setaraf dengan kemajuan teknik modern dalam penghidupan manusia bermasyarakat, terkandung bahaya yang kian meningkat disebabkan kecelakaan-kecelakaan diluar kesalahannya.

Pada dasarnya, setiap warganegara harus mendapat perlindungan terhadap kerugian yang diderita karena risiko-risiko demikian. Ini merupakan suatu pemikiran sosial.

Oleh karena keadaan ekonomi dan keuangan dewasa ini belum mengizinkan, bahwa segala akibat mengadakan jaminan sosial tersebut ditampung oleh pemerintah.

Santunan yang diberikan oleh PT Jasa Raharja (Persero) adalah semua yang dipakai untuk mengganti kerugian karena kecelakaan, kematian dan sebagainya (biasanya berbentuk uang). Sedangkan kecelakaan (*accident*) adalah peristiwa tak terduga yang terjadi secara tiba-tiba dan tidak diinginkan, yang menyebabkan hilang dan atau rusaknya sesuatu objek pertanggungan, atau yang menyebabkan cedera seseorang. Setiap korban kecelakaan lalu lintas yang berada dalam ruang lingkup jaminan pertanggungan berdasarkan Undang-Undang nomor 33 dan 34 tahun 1964 juncto Peraturan Pemerintah nomor 17 dan 18 tahun 1965, berhak mendapatkan santunan.

Dalam hal korban meninggal dunia, kepada ahliwaris korban diberikan santunan meninggal dunia, dan biaya perawatan/pengobatan sebelum meninggal dunia (jika ada), dalam waktu 365 hari setelah terjadinya kecelakaan yang bersangkutan dimana besar dan jumlahnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam hal korban menderita luka-luka, diserahkan santunan yang berupa penggantian biaya rawatan/pengobatan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk maksimum selama 365 hari terhitung dari hari pertama setelah terjadinya kecelakaan. Dalam hal korban menderita Cacat Tetap karena akibat langsung dari kecelakaan dalam waktu 365 hari setelah terjadinya kecelakaan, diberikan santunan Cacat Tetap dan biaya perawatan sebelumnya. Besar dan jumlah santunan Cacat Tetap didasarkan kepada persentase tingkat Cacat Tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam hal korban meninggal dunia, tidak mempunyai ahliwaris kepada yang menyelenggarakan penguburannya, diberikan bantuan biaya penguburan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.