



**JASA RAHARJA**

---

A member of **IFG**

**PEDOMAN  
PELAYANAN SANTUNAN  
DAN  
PENCEGAHAN KECELAKAAN**

**PT JASA RAHARJA**

Berdasarkan Keputusan Direksi  
Nomor Kep/40/2021  
Tanggal 7 April 2021



# **KATA PENGANTAR**

## **PEDOMAN DAN STANDAR PROSEDUR OPERASI**

### **PELAYANAN SANTUNAN DAN PENCEGAHAN KECELAKAAN**

#### **DIVISI PELAYANAN**

Menghadapi perkembangan dan inovasi yang begitu cepat di hampir setiap aspek, membuat seluruh bisnis saat ini memasuki era VUCA di mana dunia bisnis saat ini sangat mudah mengalami keadaan yang penuh gejolak (*Volatility*), tidak pasti (*Uncertainty*), rumit (*Complexity*), dan serba kabur (*Ambiguity*).

Kemampuan Perusahaan untuk bertahan dalam menghadapi tantangan adalah salah satu modal bagaimana sebuah perusahaan bisa eksis dan *survive*. Selain itu, dukungan transformasi yang optimal menjadi tolok ukur keberhasilan untuk dapat tetap berkontribusi secara berkelanjutan. Untuk bisa terus eksis dan *survive* sangat perlu didukung modul bisnis pelayanan yang *comply* terhadap ketentuan yang berlaku.

Penyempurnaan Pedoman dan Standar Prosedur Operasi Pelayanan Santunan dan Pencegahan Kecelakaan ini dilakukan untuk simplifikasi proses kerja dan pengendalian serta mitigasi risiko kesalahan prosedur sehingga memudahkan insan Jasa Raharja dalam memberikan pelayanan Prima kepada masyarakat. Dengan demikian, risiko yang mungkin timbul dalam setiap tahap proses pelayanan menjadi lebih terkelola (*manageable risk*) dan mereduksi tingkat ketidakpastian dalam sasaran pelayanan.

Dengan ditetapkannya penyempurnaan Pedoman dan Standar Prosedur Operasi Pelayanan Santunan dan Pencegahan Kecelakaan tersebut, diharapkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terus menerus ditingkatkan. Selain itu implementasi *core values* AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) yang komprehensif dan dilaksanakan dengan sungguh-sungguh, serta terefleksi dari setiap perilaku yang ada, maka dapat mewujudkan Jasa Raharja yang unggul, dengan mengemban amanah UU. No. 33 dan 34 Tahun 1964 sebagai perusahaan yang tepercaya menjalankan program perlindungan dasar kepada masyarakat.



**JASA RAHARJA**  
Utama dalam perlindungan, prima dalam pelayanan

A member of **IFG**

Dari langkah-langkah yang sesuai dengan *guiding path* AKHLAK, maka akan bermuara kepada kinerja perusahaan untuk memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat serta implementasi *Governance, Risk & Compliance (GRC)* yang didukung oleh *Human Capital* yang kompeten, terampil, dan berkarakter unggul yang mampu memberikan nilai tambah bagi perusahaan

Harapan kami kepada setiap insan Jasa Raharja, agar selalu memberikan pelayanan terbaik melalui implementasi *core values* AKHLAK dengan kristalisasi semangat *PRIME Services* kepada masyarakat. Jadikan *spirit* melayani sebagai ibadah. Semoga Allah SWT senantiasa meridhoi kita dan Jasa Raharja. Aamiin.

Jakarta, 7 April 2021



Budi Rahardjo S  
Direktur Utama



**KEPUTUSAN DIREKSI**  
**NOMOR KEP/ 40 /2021**

**TENTANG**

**PEDOMAN DAN STANDAR PROSEDUR OPERASI  
PELAYANAN SANTUNAN DAN PENCEGAHAN KECELAKAAN**

**DIREKSI PT JASA RAHARJA**

- Menimbang** :
- a. bahwa sebagai pelaksana Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964, Perusahaan perlu memberikan pelayanan yang prima kepada korban atau ahli waris korban kecelakaan alat angkutan penumpang umum dan lalu lintas jalan;
  - b. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan prima dimaksud, Perusahaan perlu memiliki pedoman yang memuat sistem dan prosedur serta kebijakan di bidang pencegahan dan pelayanan sebagai landasan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat;
  - c. bahwa Manual Administrasi Pelayanan Santunan dan Pencegahan Kecelakaan sebagaimana tercantum pada Keputusan Direksi Nomor KEP/85/2018 tanggal 25 April 2018 tentang Manual Administrasi Pelayanan Santunan dan Pencegahan Kecelakaan dipandang perlu disesuaikan dan disempurnakan;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c di atas, maka perlu menetapkan Keputusan Direksi tentang Pedoman dan Standar Prosedur Operasi Pelayanan Santunan dan Pencegahan Kecelakaan;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggunggunaan Wajib Kecelakaan Penumpang;
  2. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;
  3. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
  4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  5. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian;
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggunggunaan Wajib Kecelakaan Penumpang;
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;
  8. Anggaran Dasar PT Jasa Raharja sebagaimana dimuat dalam Akta Nomor 49 tanggal 28 Pebruari 1981 yang dibuat di hadapan Imas Fatimah, Sarjana Hukum, Notaris di Jakarta, yang telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Akta Nomor 14 tanggal 9 April 2020 yang dibuat di hadapan Julius Purnawan, Sarjana Hukum, Magister Sains, Notaris di Jakarta;

9. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 15/PMK.010/2017 tanggal 13 Februari 2017 tentang Besar Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/Danau, Feri/Penyeberangan, Laut, dan Udara;
10. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tanggal 13 Februari 2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;
11. Keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara selaku Rapat Umum Pemegang Saham Perusahaan Perseroan (Persero) PT Asuransi Kerugian Jasa Raharja Nomor SK-20/MBU/01/2018 tanggal 18 Januari 2018 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota-Anggota Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) PT Asuransi Kerugian Jasa Raharja;
12. Keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara selaku Rapat Umum Pemegang Saham Perusahaan Perseroan (Persero) PT Asuransi Kerugian Jasa Raharja Nomor SK-226/MBU/08/2018 tanggal 14 Agustus 2018 tentang Pengangkatan Anggota-Anggota Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) PT Asuransi Kerugian Jasa Raharja;
13. Keputusan Direksi Nomor KEP/122/2017 tanggal 24 Juli 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Pengelolaan Administrasi dan Keuangan sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Keputusan Direksi Nomor KEP/206/2018 tanggal 31 Oktober 2018 tentang Perubahan Ketiga Atas Keputusan Direksi Nomor KEP/122/2017 tanggal 24 Juli 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Administrasi dan Keuangan;
14. Keputusan Direksi Nomor Kep/145.2/2018 Tanggal 27 Agustus 2018 tentang Pedoman Penyusunan Pedoman dan Standar Prosedur Operasi;
15. Keputusan Direksi Nomor KEP/218/2018 tanggal 13 November 2018 tentang Struktur Organisasi Perusahaan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Keputusan Direksi Nomor Kep/299/2019 tanggal 27 Desember 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Keputusan Direksi Nomor Kep/218/2018 tanggal 13 November 2018 tentang Struktur Organisasi Perusahaan;

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKSI TENTANG PEDOMAN DAN STANDAR PROSEDUR OPERASI PELAYANAN SANTUNAN DAN PENCEGAHAN KECELAKAAN**

**Pasal 1**

- (1) Pedoman Pelayanan Santunan dan Pencegahan Kecelakaan adalah sebagaimana tercantum pada Lampiran I Keputusan Direksi ini.
- (2) Standar Prosedur Operasi Pelayanan Santunan dan Pencegahan Kecelakaan adalah sebagaimana tercantum pada Lampiran II Keputusan Direksi ini.

Pasal 2

- (1) Pada saat Keputusan Direksi ini mulai berlaku, maka Keputusan Direksi Nomor KEP/85/2018 tanggal 25 April 2018 tentang Manual Administrasi Pelayanan Santunan dan Pencegahan Kecelakaan PT Jasa Raharja (Persero) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- (2) Keputusan Direksi ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila pada kemudian hari terdapat kekeliruan di dalamnya akan dibuat pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 7 April 2021  
DIREKSI PT JASA RAHARJA

  
Budi Rahardjo S  
Direktur Utama



# DAFTAR ISI

## PEDOMAN PELAYANAN SANTUNAN DAN PENCEGAHAN KECELAKAAN

### DIVISI PELAYANAN

|        |   |    |
|--------|---|----|
| BAB I  | PENDAHULUAN .....   | 1  |
|        | A. Dasar Pemikiran .....  | 1  |
|        | B. Maksud dan Tujuan .....  | 2  |
|        | C. Tata Cara Perubahan .....  | 2  |
|        | D. Ruang Lingkup .....  | 3  |
| BAB II | DASAR PENYELESAIAN SANTUNAN.....  | 4  |
|        | A. SYARAT ASURANSI/PERTANGGUNGAN .....  | 4  |
|        | 01. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 dan Undang-Undang Nomor 34<br>Tahun 1964 Sebagai Program Asuransi/Pertanggungjawaban Wajib .....              | 4  |
|        | 01.1. Syarat Umum Perjanjian Asuransi/Pertanggungjawaban.....   | 5  |
|        | 01.2. Syarat Pertanggungjawaban UU No. 33/1964 dan UU No. 34/1964 ..  | 7  |
|        | 02. Penjabaran Beberapa Prinsip Pokok Perjanjian Asuransi dalam<br>UU No. 33/1964 jo. PP No. 17/1965 dan UU No. 34/1964 jo. PP No. 18/1965<br>..... | 11 |
|        | 02.1. Prinsip Indemnity.....  | 11 |
|        | 02.2. Prinsip Proximate Cause .....   | 12 |
|        | 03. Pengertian Klaim dan Santunan .....   | 16 |
|        | 03.1. Bukti Kejadian .....  | 17 |
|        | 03.2. Penyelesaian Pengajuan Santunan.....  | 17 |
|        | 03.3. Kecurangan Pengajuan Santunan.....  | 19 |
|        | B. KETENTUAN JAMINAN TERKAIT DENGAN KEJADIAN KECELAKAAN...  | 20 |
|        | 01. Ketentuan Jaminan Berdasarkan UU No. 33/1964 jo. PP No. 17/1965   | 20 |
|        | 01.1. Pengertian Umum .....   | 20 |
|        | 01.2. Jangka Waktu Pertanggungjawaban .....   | 22 |
|        | 01.3. Jaminan Untuk Awak Angkutan Umum .....  | 23 |
|        | 01.4. Jaminan Ganda.....  | 23 |
|        | 01.5. Korban yang Hilang atau Jenazahnya Tidak Ditemukan.....   | 24 |
|        | 01.6. Tunggakan Iuran Wajib .....   | 25 |
|        | 01.7. Penyerahan Santunan Berdasarkan Perjanjian Khusus dengan<br>Pengusaha Angkutan Umum.....  | 26 |
|        | 01.8. Kecelakaan Lalu Lintas Angkutan Sewa Khusus.....  | 27 |



|  |    |
|--|----|
| 02. Ketentuan Jaminan Berdasarkan UU No. 34/1964 jo. PP No. 18/1965  | 28 |
| 02.1. Pengertian Umum .....  | 28 |
| 02.2. Penetapan Kepastian Jaminan.....   | 29 |
| 02.3. Kasus Kecelakaan yang Melibatkan Dua atau Lebih Kendaraan Bermotor .....   | 30 |
| 02.4. Korban Tabrak Lari.....  | 31 |
| 02.5. Kasus Kecelakaan Tunggal Kendaraan Bermotor dan Kecelakaan Kendaraan Bermotor dengan Bukan Alat Angkutan Lalu Lintas Jalan ..... | 32 |
| 02.6. Kecelakaan Lalu Lintas Kereta Api.....   | 33 |
| 02.7. Kecelakaan Lalu Lintas Bukan di Jalan Umum.....  | 34 |
| 03. Pengecualian Jaminan .....   | 35 |
| C. KETENTUAN JAMINAN TERKAIT DENGAN JENIS SANTUNAN.....  | 36 |
| 01. Santunan Meninggal Dunia .....   | 36 |
| 01.1. Ketentuan Jaminan Santunan Meninggal Dunia.....  | 36 |
| 01.2. Jaminan untuk Korban yang Meninggal Dunia di Rumah .....   | 37 |
| 01.3. Korban Bayi yang Meninggal dalam Kandungan .....   | 37 |
| 01.4. Pengertian Ahli Waris menurut PP No. 17/1965 dan PP No. 18/1965 .....  | 39 |
| 01.5. Penyelesaian Santunan Meninggal Dunia bagi Korban yang Perkawinannya Dilaksanakan secara Agama/ Kepercayaan/ Adat.....           | 40 |
| 01.6. Penyelesaian Santunan Meninggal Dunia bagi Korban yang Memiliki Lebih dari Satu Orang Istri.....                                 | 41 |
| 01.7. Orang yang Dapat Disamakan Kedudukannya Sebagai Anak yang Sah.....   | 42 |
| 01.8. Orang yang Dapat Disamakan Kedudukannya Sebagai Orangtua yang Sah.....   | 43 |
| 01.9. Ahli Waris Adalah Anak Korban yang Jumlahnya Lebih dari Satu Orang.....  | 44 |
| 01.10. Penyerahan Santunan Meninggal Dunia kepada Ahli Waris yang Belum Dewasa .....   | 45 |
| 01.11. Ahli Waris yang Berada di Luar Negeri untuk Jangka Waktu yang Lama .....  | 48 |



|  |    |
|--|----|
| 01.12. Ahli Waris yang Tidak Diketahui Keberadaannya dan Tidak Dapat<br>Dihubungi .....  | 50 |
| 02. Santunan Luka-luka .....   | 51 |
| 02.1. Ketentuan Jaminan Santunan Luka-luka .....   | 51 |
| 02.2. Jenis Biaya yang Diberikan Penggantian dalam Penyelesaian<br>Santunan Luka-luka .....  | 53 |
| 02.3. Jenis Biaya yang Tidak Diberikan Penggantian dalam Penyelesaian<br>Santunan Luka-luka .....  | 55 |
| 02.4. Penyerahan Santunan Luka-luka Kepada Rumah Sakit .....   | 56 |
| 02.5. Santunan Luka-luka Anggota TNI/Polri, PNS TNI/Polri atau<br>Keluarganya yang Dirawat di Rumah Sakit TNI/Polri .....                                    | 60 |
| 02.6. Penyelesaian Santunan Luka-luka Kepada Perusahaan<br>Otobus/Pengusaha Angkutan Umum .....  | 60 |
| 02.7. Penyelesaian Santunan Luka-luka Kepada Pihak Ketiga<br>Lainnya .....   | 62 |
| 02.8. Pengajuan Biaya Perawatan/Pengobatan dengan Kuitansi Fotokopi<br>karena Kuitansi Asli telah Diajukan kepada Perusahaan<br>Asuransi/Instansi Lain ..... | 62 |
| 02.9. Penyelesaian Santunan untuk Kuitansi Asli Biaya<br>Perawatan/Pengobatan yang Hilang .....  | 63 |
| 03. Santunan Cacat Tetap .....   | 64 |
| 03.1. Ketentuann Jaminan Santunan Cacat Tetap .....  | 64 |
| 03.2. Formulasi/Rumus Nilai Santunan Cacat Tetap .....   | 65 |
| 03.3. Persentase Tarif Santunan Cacat Tetap .....  | 67 |
| 03.4. Penyelesaian Santunan Cacat Tetap .....  | 68 |
| 03.5. Penetapan Cacat Tetap Khusus untuk Anggota Badan yang<br>Dipasang <i>Pen/Plate/Screw/Wire</i> .....  | 70 |
| 03.6. Cacat Tetap yang Diajukan Setelah Lewat 365 Hari Sejak<br>Kecelakaan .....   | 71 |
| 03.7. Korban yang Mengalami Cacat Tetap Kemudian Meninggal<br>Dunia .....  | 72 |
| 03.8. Penyerahan Suplesi Santunan Luka-Luka setelah Pembayaran<br>Santunan Cacat Tetap .....   | 72 |
| 03.9. Penyerahan Santunan Cacat Tetap Selain Kepada Korban<br>Sendiri .....  | 73 |



|   |    |
|---|----|
| 04. Santunan Penguburan.....  | 73 |
| 04.1. Ketentuan Jaminan Santunan Penguburan .....   | 73 |
| 04.2. Penyelenggara Penguburan .....  | 74 |
| 04.3. Ketentuan Biaya Penguburan Bagi Korban Yang Jenazahnya Tidak<br>Ditemukan .....                             | 74 |
| D. GUGURNYA HAK SANTUNAN ATAU KEDALUWARSA SANTUNAN .....  | 75 |
| 01. Terpenuhinya Kondisi Kedaluwarsa.....   | 75 |
| 02. Tidak Termasuk sebagai Pengajuan Santunan yang Kedaluwarsa.....   | 76 |
| E. SURVEI DAN VERIFIKASI BIAYA RAWATAN .....  | 77 |
| 01. Survei atas Keabsahan Pengajuan Santunan.....   | 77 |
| 01.1. Kedudukan Survei .....  | 78 |
| 01.2. Pelaksanaan Survei .....  | 78 |
| 01.3. Survei/Penelitian Kasus Kecelakaan Bersama Kepolisian.....  | 81 |
| 02. Verifikasi Biaya Rawatan .....  | 81 |
| 02.1. Tujuan Penunjukan Verifikator Biaya Rawatan.....  | 81 |
| 02.2. Tugas dan Wewenang Verifikator Biaya Rawatan .....  | 82 |
| F. PENOLAKAN SANTUNAN DAN SANTUNAN <i>EX GRATIA</i> .....   | 84 |
| 01. Penolakan Santunan .....  | 84 |
| 01.1. Dasar Penolakan Santunan.....   | 84 |
| 01.2. Tata Cara Penolakan Santunan .....  | 85 |
| 02. Santunan <i>Ex Gratia Et Sans Prejudice</i> .....   | 86 |
| 02.1. Penyelesaian Santunan <i>Ex Gratia</i> untuk Kasus Kecelakaan<br>Menonjol.....                              | 86 |
| 02.2. Jenis Santunan <i>Ex Gratia</i> .....   | 87 |
| 02.3. Santunan <i>Ex Gratia</i> untuk Sifat Cedera Lebih dari Satu dan Suplesi<br>Santunan <i>Ex Gratia</i> ..... | 90 |
| BAB III PENANGANAN SANTUNAN.....  | 92 |
| A. UNIT ORGANISASI DAN WILAYAH KERJA DALAM PENANGANAN<br>SANTUNAN .....   | 92 |
| 01. Unit Organisasi dalam Penanganan Santunan .....   | 92 |
| 01.1. Unit organisasi yang berfungsi sebagai Locket Penyelesaian<br>Santunan.....                                 | 92 |
| 01.2. Unit organisasi yang berfungsi sebagai Unit Pendukung Penanganan<br>Santunan.....                           | 93 |



|   |           |
|---|-----------|
| 02. Pembagian Wilayah Kerja Unit Organisasi dalam Penanganan Santunan .....   | 93        |
| <b>B. TAHAP-TAHAP PENANGANAN SANTUNAN .....</b>   | <b>95</b> |
| 01. Tahap Pengumpulan Data Korban Kecelakaan .....  | 95        |
| 01.1. Memperoleh Informasi Awal adanya Korban Kecelakaan.....   | 95        |
| 01.2. Memperoleh Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya .....   | 96        |
| 01.3. Meneliti Kepastian Jaminan Korban Kecelakaan .....  | 97        |
| 01.4. Merekam Data Kecelakaan Pada Aplikasi Dasi-JR .....   | 99        |
| 01.5. Input Kendaraan Penjamin dan Kode Jenis Jaminan pada Aplikasi Dasi-JR .....   | 100       |
| 02. Tahap Tindak Lanjut terhadap Korban Terjamin dan Korban yang Dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum yang Akan Diselesaikan di Wilayah Kerja Sendiri ..... | 102       |
| 02.1. Tindak Lanjut terhadap Korban Meninggal Dunia .....   | 102       |
| 02.2. Tindak Lanjut terhadap Korban Luka-luka yang Masih Dirawat di Rumah Sakit.....  | 104       |
| 02.3. Tindak Lanjut terhadap Korban Luka-luka yang Telah Keluar dari Rumah Sakit.....   | 106       |
| 02.4. Tindak Lanjut terhadap Informasi Korban Luka-luka Melalui Sistem Terintegrasi Secara <i>Online</i> dengan Rumah Sakit.....  | 107       |
| 03. Tahap Tindak Lanjut terhadap Korban Terjamin dan Korban yang Dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum yang akan Dilimpahkan .....                           | 110       |
| 03.1. Tindak Lanjut terhadap Korban Meninggal Dunia yang Berkasnya Dilimpahkan .....  | 111       |
| 03.2. Tindak Lanjut terhadap Korban Luka-luka yang Berkasnya Dilimpahkan .....  | 112       |
| 04. Kunjungan Secara Proaktif kepada Korban dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum.....   | 113       |
| 05. Tahap Penerimaan dan Penelitian Persyaratan Pengajuan Santunan .  | 114       |
| 06. Perekaman Tahap Tindak Lanjut dalam Aplikasi Dasi-JR.....   | 115       |



|   |            |
|---|------------|
| 07. Tindak Lanjut untuk Korban Tidak Terjamin dan Tidak Dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih Maupun EG Awak Angkutan Umum .....                          | 116        |
| 08. Tindak Lanjut untuk Korban yang Terjamin dan Dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih/EG Awak Angkutan Umum tetapi Santunannya Tidak Akan Diajukan ..... | 116        |
| 09. Petugas yang Melaksanakan Tahap-tahap Penanganan Santunan.....  | 117        |
| 10. Pelayanan Santunan Pada Masa Pandemi.....   | 119        |
| <b>C. PERSYARATAN PENGAJUAN SANTUNAN.....</b>   | <b>119</b> |
| 01. Dokumen Dasar dalam Persyaratan Pengajuan Santunan .....  | 119        |
| 01.1. Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya .....  | 119        |
| 01.2. Formulir Pengajuan Santunan .....   | 119        |
| 01.3. Formulir Keterangan Ahli Waris atau Penggantinya .....  | 121        |
| 01.4. Formulir Keterangan Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan atau Penggantinya .....  | 121        |
| 02. Persyaratan Pendukung Berdasarkan Jenis Santunan .....  | 122        |
| 02.1. Persyaratan Pendukung Santunan Meninggal Dunia .....  | 122        |
| 02.2. Persyaratan Pendukung Santunan Luka-luka.....   | 123        |
| 02.3. Persyaratan Pendukung Santunan Cacat Tetap.....   | 124        |
| 02.4. Persyaratan Pendukung Santunan Penguburan.....  | 125        |
| 03. Persyaratan Pendukung Berdasarkan Pihak Penerima Santunan .....   | 125        |
| 03.1. Persyaratan Pendukung untuk Santunan yang Diserahkan kepada Korban Sendiri.....   | 126        |
| 03.2. Persyaratan Pendukung untuk Santunan yang Diserahkan kepada Istri/Suami Korban.....   | 126        |
| 03.3. Persyaratan Pendukung untuk Santunan yang Diserahkan kepada Anak Korban .....   | 126        |
| 03.4. Persyaratan Pendukung untuk Santunan yang Diserahkan kepada Orangtua Korban.....  | 127        |
| 03.5. Persyaratan Pendukung untuk Santunan yang Diserahkan kepada Rumah Sakit.....  | 127        |
| 03.6. Persyaratan Pendukung untuk Santunan yang Diserahkan kepada Pihak Ketiga Perusahaan Otobus/Pengusaha Angkutan Umum .....  | 128        |



|  |            |
|--|------------|
| 03.7. Persyaratan Pendukung untuk Santunan yang Diserahkan kepada Pihak Ketiga Lainnya Perorangan .....  | 128        |
| 03.8. Persyaratan Pendukung untuk Santunan yang Diserahkan kepada Pihak Ketiga Lainnya Berbadan Hukum .....  | 129        |
| <b>BAB IV PROSES ADMINISTRASI PENYELESAIAN SANTUNAN .....</b>  | <b>130</b> |
| <b>A. PROSES ADMINISTRASI PENYELESAIAN SANTUNAN BERBASIS KOMPUTER .....</b>  | <b>130</b> |
| 01. Penuntasan Penyelesaian Korban Terjamin dan Korban yang Dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum.....    | 131        |
| 01.1. Penuntasan Penyelesaian bagi Korban yang Santunannya Tidak Diajukan .....  | 131        |
| 01.2. Penuntasan Penyelesaian bagi Korban yang Santunannya Diajukan .....  | 132        |
| 02. Penuntasan Penyelesaian Korban Tidak Terjamin yang Tidak Dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih maupun EG Awak Angkutan Umum..... | 133        |
| <b>B. UNSUR-UNSUR DALAM PROSES ADMINISTRASI PENYELESAIAN SANTUNAN.....</b>   | <b>134</b> |
| 01. Tahapan Penelitian Kepastian Jaminan dan Pengentrian Data Kecelakaan.....  | 134        |
| 02. Unit Organisasi yang Melaksanakan Proses Administrasi Penyelesaian Santunan .....  | 134        |
| 03. Berkas Santunan .....  | 135        |
| 04. Pengidentifikasian Korban dengan Nomor Register Sementara dan Nomor Berkas Pengajuan Santunan .....  | 135        |
| 04.1. Nomor Register Sementara.....  | 136        |
| 04.2. Nomor Berkas Pengajuan Santunan .....  | 136        |
| 05. Lembar Disposisi Pengawal Berkas (LDPB) pada Aplikasi Dasi-JR.....   | 138        |
| 06. Otorisasi Penyelesaian Santunan .....  | 138        |
| 06.1. Otorisasi Penolakan Santunan Khusus untuk Korban yang Akan Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum .....    | 139        |
| 06.2. Otorisasi Penyelesaian Santunan Melalui Aplikasi Dasi-JR.....  | 139        |
| 06.3. Pendelegasian Wewenang Otorisasi Penyelesaian Santunan..   | 140        |



|   |            |
|---|------------|
| 07. Otorisasi Kepala Cabang Khusus untuk Pembayaran Santunan <i>Ex Gratia</i> Korban Tidak Terjamin.....  | 140        |
| 08. Pengesahan Pembayaran/Penerimaan Restitusi Santunan.....  | 141        |
| 09. Mekanisme Penyerahan Dana Santunan.....   | 141        |
| 10. Pejabat Penanda Tangan Surat.....   | 142        |
| <b>C. PENYELESAIAN SANTUNAN YANG DITUNTASKAN DENGAN PENGENTRIAN DATA REGISTER SEMENTARA .....</b>   | <b>143</b> |
| 01. Proses Penyelesaian untuk Korban yang Kasus Kecelakaannya Tidak Terjamin dan Tidak Dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih maupun EG Awak Angkutan Umum..     | 143        |
| 02. Proses Penyelesaian untuk Korban Terjamin dan Korban yang Dapat Dibayarkan Santunan EG 2 (Dua)Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum Tetapi Tidak Akan Mengajukan Santunan..... | 144        |
| 02.1. Korban Meninggal Dunia yang Santunannya Tidak Akan Diajukan .....   | 145        |
| 02.2. Korban Luka-luka yang Santunannya Tidak Akan Diajukan.....  | 146        |
| <b>D. TAHAPAN PENGENTRIAN DATA PENGAJUAN SANTUNAN APLIKASI DASI-JR .....</b>  | <b>148</b> |
| 01. Pengentrian Form Pengajuan Santunan.....  | 149        |
| 02. Pengentrian Form Identifikasi Kelengkapan dan Keabsahan Berkas ...  | 152        |
| 03. Pengentrian Form Otorisasi Penyelesaian Santunan.....   | 153        |
| 04. Pengentrian Form Penyelesaian Santunan.....   | 154        |
| 05. Pengentrian Form Verifikasi (khusus penyelesaian pembayaran dan penerimaan resitusi) .....  | 155        |
| 06. Pengentrian Form Pengesahan (khusus penyelesaian pembayaran dan penerimaan restitusi) .....   | 156        |
| 07. Koreksi Pengentrian Data pada Aplikasi Dasi-JR.....   | 156        |
| <b>E. PENYELESAIAN PEMBAYARAN, PELIMPAHAN DAN PENOLAKAN UNTUK BERKAS SANTUNAN YANG KECELAKAANNYA TERJADI DI WILAYAH KERJA SENDIRI .....</b>   | <b>157</b> |
| 01. Pembayaran Santunan Korban Terjamin .....   | 157        |
| 02. Pembayaran Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum.....   | 164        |



|   |            |
|---|------------|
| 03. Pelimpahan Santunan Korban Terjamin dan Korban yang Dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum .....                                    | 166        |
| 04. Penolakan Santunan untuk Korban yang Kasus Kecelakaannya Tidak Terjamin dan Tidak Dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih maupun EG Awak Angkutan Umum .        | 169        |
| 05. Pembayaran Santunan <i>Ex Gratia</i> Berdasarkan Persetujuan Kepala Cabang atau Kantor Pusat untuk Korban yang Kasus Kecelakaannya Tidak Terjamin .....   | 171        |
| 06. Pelimpahan Santunan untuk Korban yang Kasus Kecelakaannya Tidak Terjamin dan Tidak Dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih maupun EG Awak Angkutan Umum .       | 173        |
| <b>F. PENYELESAIAN PEMBAYARAN BERKAS LIMPAHAN MASUK.....</b>  | <b>176</b> |
| 01. Penyelesaian Pembayaran Berkas Limpahan Masuk Korban Terjamin dan Korban yang Dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum .....          | 176        |
| 01.1. Penyelesaian Pembayaran Berkas Limpahan Masuk Korban Meninggal Dunia .....  | 176        |
| 01.2. Penyelesaian Pembayaran Berkas Limpahan Masuk Korban Luka-luka yang Masih Dirawat dan Santunannya akan Ditagihkan oleh Rumah Sakit.....   | 179        |
| 01.3. Penyelesaian Pembayaran Berkas Limpahan Masuk Korban Luka-luka yang Biaya Perawatan/Pengobatannya Ditanggungjani Sendiri.....   | 182        |
| 02. Pembayaran Santunan Berkas Limpahan Masuk Korban yang Kasus Kecelakaannya Tidak Terjamin dan akan Dibayarkan Santunan <i>Ex Gratia</i> Berdasarkan Persetujuan Kepala Cabang atau Kantor Pusat..... | 185        |
| <b>G. PENYELESAIAN PEMBAYARAN SUPLESI SANTUNAN, PENERIMAAN RESTITUSI SANTUNAN DAN PEMBAYARAN SANTUNAN <i>EX GRATIA</i> KEDALUWARSA.....</b>   | <b>187</b> |
| 01. Penyelesaian Pembayaran Suplesi Santunan .....  | 187        |
| 02. Penyelesaian Penerimaan Restitusi Santunan .....  | 188        |
| 03. Penyelesaian Pembayaran Santunan <i>Ex Gratia</i> Kedaluwarsa .....   | 190        |
| <b>H. PENYELESAIAN DEPONIR .....</b>  | <b>190</b> |



|               |   |     |
|---------------|---|-----|
| <b>BAB V</b>  | <b>PEMELIHARAAN DAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN</b>  |     |
|               | <b>SANTUNAN</b> .....   | 193 |
|               | <b>A. PELAYANAN SANTUNAN BERKUALITAS</b> .....  | 193 |
|               | 01. Prinsip Tepat dan Penjabaran Pelayanan Santunan.....  | 193 |
|               | 02. Sikap Perilaku Petugas Dalam Memberikan Pelayanan.....  | 194 |
|               | 03. Kiat Menghadapi Masyarakat.....   | 196 |
|               | 03.1. Masyarakat sebagai Subjek Pelayanan.....  | 196 |
|               | 03.2. Kiat Petugas Menangani Masyarakat .....   | 196 |
|               | 03.3. Pendekatan Dengan Mitra Kerja.....  | 198 |
|               | 03.4. Komunikasi Melalui Telepon.....   | 198 |
|               | 03.5. Atensi Petugas Saat Korban/Ahli Waris Menunggu Proses Santunan<br>.....                                     | 199 |
|               | 04. Pemeliharaan Lingkungan Kerja .....   | 200 |
|               | 05. Penanganan Keluhan Masyarakat .....   | 200 |
|               | 06. Penanganan Surat Pengaduan Masyarakat.....  | 201 |
|               | 07. Surat Pemberitahuan Penyerahan Santunan kepada Pengusaha Angkutan<br>Umum dan Pemilik Kendaraan Bermotor..... | 202 |
|               | <b>B. PENANGANAN KECELAKAAN MENONJOL</b> .....  | 202 |
|               | 01. Penanganan Kecelakaan Menonjol oleh Divisi Pelayanan.....   | 202 |
|               | 02. Penanganan Kecelakaan Menonjol di Tingkat Cabang.....   | 202 |
|               | <b>C. PEMBINAAN PELAYANAN SANTUNAN</b> .....  | 203 |
|               | <b>D. PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT</b> .....  | 204 |
|               | 01. Survei Pelayanan Santunan Melalui Kuesioner .....   | 204 |
|               | 01.1. Survei Pelayanan Santunan dengan Media Komputer Kuesioner<br>Layar Sentuh.....                              | 204 |
|               | 01.2. Survei Pelayanan Santunan dengan Media Aplikasi Kuesioner<br>Mobile .....                                   | 204 |
|               | 01.3. Survei Pelayanan Santunan dengan Media Kertas /Selebaran.   | 205 |
|               | 01.4. Pengolahan Data Hasil Survei Pelayanan Santunan .....   | 205 |
|               | 02. Survei Santunan Pasca Bayar .....   | 206 |
|               | 02.1. Prosedur pelaksanaan.....   | 206 |
|               | 02.2. Prosedur Pelaporan .....  | 207 |
| <b>BAB VI</b> | <b>PENCEGAHAN KECELAKAAN</b> .....  | 208 |
|               | 01. Pencegahan Kecelakaan.....  | 208 |
|               | 01.1. Pra Kecelakaan .....  | 208 |



|   |            |
|---|------------|
| 01.2. Saat Kecelakaan.....  | 209        |
| 01.3. Pasca Kecelakaan.....   | 209        |
| 02. Standar Prosedur Operasi Pencegahan Kecelakaan.....   | 210        |
| 03. Metode Pelaksanaan Pencegahan Kecelakaan .....  | 211        |
| 04. Pengadaan Sarana Pencegahan Kecelakaan .....  | 211        |
| <b>BAB VII PELAPORAN.....</b>   | <b>213</b> |
| 01. Pengertian Laporan Pelayanan Santunan .....   | 213        |
| 02. Laporan Pelayanan Santunan Cabang, Perwakilan dan KPJR Tingkat I ....                       | 213        |
| 02.1 Laporan pada Aplikasi Dasi - JR.....   | 213        |
| 02.2 Laporan Periode Bulanan dan Triwulan .....   | 216        |
| 02.3. Analisa dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Luar Biasa .....                                   | 217        |
| 02.4 Laporan dan Data Kegiatan Pengamanan Hari Raya Idul Fitri. ....                            | 218        |
| 03. Laporan dan Data Santunan Secara Nasional.....  | 218        |
| 04. Proses Penanganan Laporan dan Data Santunan.....  | 219        |
| 04.1. Penanganan di Kantor Cabang / Perwakilan / KPJR Tingkat I ....                            | 219        |
| 04.2. Penanganan Di Kantor Pusat.....   | 220        |
| 05. Hal-hal lain yang perlu mendapat perhatian setiap Cabang/Perwakilan/KPJR<br>Tingkat I ..... | 221        |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>  | <b>222</b> |



## DAFTAR LAMPIRAN

| No. | Kode  | Nama Lampiran  | Hal |
|-----|-------|--|-----|
| 1   | FO.01 | Formulir Tanda Terima Persyaratan Santunan   | 222 |
| 2   | FO.02 | Formulir Pengajuan Santunan  | 223 |
| 3   | FO.03 | Formulir Keterangan Ahliwaris  | 224 |
| 4   | FO.04 | Formulir Keterangan Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan   | 225 |
| 5   | FO.05 | Formulir Keterangan Cacat Tetap Akibat Kecelakaan  | 226 |
| 6   | IN.01 | Lembar Hasil Cetak Data Laka Dasi-JR   | 227 |
| 7   | IN.02 | Contoh Jenis-jenis Biaya yang Dapat/Tidak Dapat Diberikan Penggantian Dalam Kuitansi Biaya Rawatan                         | 228 |
| 8   | IN.03 | Laporan Hasil Kunjungan  | 229 |
| 9   | IN.04 | Lembar Hasil Cetak Laporan Kunjungan dari Aplikasi Mobile Pelayanan  | 230 |
| 10  | IN.05 | Lembar Disposisi Dokter Perusahaan   | 231 |
| 11  | IN.06 | Lembar Penyerahan Berkas Santunan  | 232 |
| 12  | IN.07 | Lembar Pengantar Hasil <i>Scan</i> Berkas Santunan   | 233 |
| 13  | IN.08 | Buku Penomoran Berkas Pengajuan Santunan UU No.33/1964   | 234 |
| 14  | IN.09 | Buku Penomoran Berkas Pengajuan Santunan UU No.34/1964   | 235 |
| 15  | IN.10 | Lembar Disposisi Penolakan untuk Penyelesaian EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum | 236 |
| 16  | IN.11 | Lembar Disposisi Pengawal Berkas Cabang Utama dan Tingkat IA/IB  | 237 |
| 17  | IN.12 | Lembar Disposisi Pengawal Berkas Cabang Tingkat IIA/IIB  | 238 |
| 18  | IN.13 | Lembar Disposisi Pengawal Berkas Perwakilan Tingkat I / II   | 239 |
| 19  | IN.14 | Lembar Disposisi Pengawal Berkas KPJR Tingkat I  | 240 |
| 20  | IN.15 | Daftar Dokumen Berkas Santunan   | 241 |
| 21  | IN.16 | Kuitansi Pembayaran Santunan   | 242 |
| 22  | IN.17 | Lembar Hasil Cetak Data Tindak Lanjut Register Sementara   | 243 |
| 23  | IN.18 | Lembar Hasil Cetak Data Pendukung Penyelesaian Santunan (DP2S)   | 244 |
| 24  | IN.19 | Formulir Permohonan Koreksi Data Aplikasi Dasi-JR  | 245 |
| 25  | BA.01 | Berita Acara Penelitian Bersama Kecelakaan Lalu Lintas   | 246 |
| 26  | BA.02 | Berita Acara Pendelegasian Wewenang  | 247 |
| 27  | BA.03 | Berita Acara Pengembalian Wewenang   | 248 |
| 28  | BA.04 | Berita Acara Restitusi Santunan  | 249 |



| No. | Kode  | Nama Lampiran   | Hal |
|-----|-------|---|-----|
| 29  | BA.05 | Berita Acara Kehilangan Asli Kuitansi Biaya Perawatan/Pengobatan  | 250 |
| 30  | KE.01 | Surat Jaminan Santunan Jasa Raharja   | 251 |
| 31  | KE.02 | Contoh Surat Keterangan Korban Tidak Dapat Dibayarkan Santunan Jasa Raharja karena Kasus Kecelakaan Tidak Terjamin  | 252 |
| 32  | KE.03 | Contoh Surat Keterangan Korban Tidak Dapat Dibayarkan Santunan Jasa Raharja karena Kecelakaan Tidak Ditangani Kepolisian  | 253 |
| 33  | KE.04 | Surat Konfirmasi kepada Dokter/Sejawat  | 254 |
| 34  | DE.01 | Format Surat Pengantar Tagihan Rumah Sakit  | 255 |
| 35  | SP.01 | Surat Pemberitahuan Santunan Jasa Raharja untuk Korban Luka-luka yang Berdomisili di Wilayah Kerja Sendiri  | 256 |
| 36  | SP.02 | Surat Pemberitahuan Santunan untuk Korban yang Berkasnya Dilimpahkan (Korban Meninggal Dunia)   | 257 |
| 37  | SP.03 | Surat Pemberitahuan Santunan untuk Korban yang Berkasnya Dilimpahkan (Korban Luka-luka)   | 258 |
| 38  | SP.04 | Surat Panggilan Penyerahan Santunan Kebijakan (untuk Santunan <i>Ex Gratia</i> Berdasarkan Persetujuan Kepala Cabang atau Kantor Pusat)                                       | 259 |
| 39  | SP.05 | Surat Pemberitahuan bahwa Berkas telah Dilimpahkan (untuk Korban Tidak Terjamin yang akan Mengajukan Permohonan Kebijakan).   | 260 |
| 40  | SI.01 | Surat Pengantar Pelimpahan Santunan Korban Terjamin dan Korban yang Dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau lebih atau EG Awak Angkutan Umum    | 261 |
| 41  | SI.02 | Surat Pengantar Pelimpahan Santunan Korban Tidak Terjamin yang Tidak Dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih maupun EG Awak Angkutan Umum | 262 |
| 42  | TO.01 | Contoh Surat Penolakan untuk Korban yang Tidak Terjamin Pasal 10 PP No.17/1965  | 263 |
| 43  | TO.02 | Contoh Surat Penolakan untuk Korban yang Tidak Terjamin Pasal 10 PP No.18/1965  | 264 |
| 44  | TO.03 | Contoh Surat Penolakan untuk Korban yang Tidak Terjamin karena Dikecualikan dalam Pasal 13 PP No.17 atau 18 Tahun 1965  | 265 |
| 45  | TO.04 | Contoh Surat Penolakan Berdasarkan Berita Acara Penelitian Bersama  | 266 |
| 46  | TO.05 | Contoh Surat Penolakan Cedera Korban Bukan Akibat Langsung Kecelakaan   | 267 |
| 47  | TO.06 | Contoh Surat Penolakan Cedera Terjadi setelah Lewat dari 365 Hari sejak Kecelakaan  | 268 |



| <b>No.</b> | <b>Kode</b> | <b>Nama Lampiran</b>  | <b>Hal</b> |
|------------|-------------|---|------------|
| 48         | TO.07       | Contoh Surat Penolakan Pengajuan Santunan Kedaluwarsa   | 269        |
| 49         | PN.01       | Surat Permohonan Kebijaksanaan  | 270        |
| 50         | PN.02       | Surat Pernyataan Tidak Mengajukan Santunan Jasa Raharja   | 271        |
| 51         | PN.03       | Surat Pernyataan dan Pemberian Kuasa Kepada Rumah Sakit   | 272        |
| 52         | PN.04       | Surat Pernyataan dan Pemberian Kuasa dari Pihak Korban kepada Pihak Ke-3 yang Menanggung Biaya Perawatan/Pengobatan                                       | 273        |
| 53         | PN.05       | Contoh surat Pernyataan Menanggung Biaya Perawatan/Pengobatan dari Perusahaan Otobus/Pengusaha Angkutan Umum.   | 274        |
| 54         | PN.06       | Surat Pernyataan bahwa Kuitansi Biaya Perawatan dan Pengobatan Hilang   | 275        |
| 55         | PN.07       | Contoh Pernyataan dari Ahli Waris Korban yang Jenazahnya Hilang atau Tidak Ditemukan  | 276        |
| 56         | PN.08       | Contoh Surat Pernyataan dan Kuasa dari Istri Sah yang Jumlahnya Lebih dari Satu   | 277        |
| 57         | PN.09       | Contoh Surat Pernyataan dan Kuasa Anak Sah yang Jumlah Lebih dari Satu dan Jumlah Anak yang telah Dewasa Lebih dari Satu                                  | 278        |
| 58         | PN.10       | Contoh Surat Pernyataan Anak yang telah Dewasa atas Penerimaan Santunan (Anak yang Lain di Bawah Umur atau karena Alasan Lainnya)                         | 279        |
| 59         | PN.11       | Contoh Surat Pernyataan dari Wali yang Ditunjuk   | 280        |
| 60         | PN.12       | Contoh Surat Pernyataan dari Wali Demi Hukum dan Wali yang Mengasuh Ahli Waris  | 281        |
| 61         | PN.13       | Contoh Surat Pernyataan Wali bahwa Dana Santunan untuk Kepentingan Ahli Waris   | 282        |
| 62         | PN.14       | Contoh Surat Pernyataan dari Orang yang Mewakili Ahli Waris yang Sedang Berada di Luar Negeri   | 283        |
| 63         | PN.15       | Contoh Pernyataan dari Penyelenggara Penguburan Korban yang Ahli Warisnya Tidak Diketahui Keberadaannya   | 284        |
| 64         | PN.16       | Contoh Surat Pernyataan mengenai Penggunaan Rekening Bank Pihak Ketiga untuk Penerimaan Dana Santunan   | 285        |
| 65         | PN.17       | Contoh Surat Pernyataan dari Orang yang Mewakili Ahli Waris yang Kondisi Kesadarannya Tidak Memungkinkan untuk Menandatangani Formulir Pengajuan Santunan | 286        |
| 66         | PK.01       | Berita Acara Serah Terima Hibah   | 287        |
| 67         | SQ.01       | Buku Registrasi Surat Pengaduan Masyarakat  | 288        |



| <b>No.</b> | <b>Kode</b> | <b>Nama Lampiran</b>  | <b>Hal</b> |
|------------|-------------|---|------------|
| 68         | SQ.02       | Contoh Surat Pemberitahuan Penyerahan Santunan kepada Pengusaha Angkutan Umum (untuk Korban yang Diserahkan dengan Jaminan UU No.33/1964) | 289        |
| 69         | SQ.03       | Surat Pemberitahuan Penyerahan Santunan kepada Pemilik Kendaraan Bermotor (untuk Korban yang Diserahkan dengan Jaminan UU No.34/1964)     | 290        |
| 70         | SQ.04       | Laporan Hasil Survei Pasca Penyerahan Santunan  | 291        |
| 71         | RP.01       | Rekapitulasi Perbandingan Bordero Pelayanan dengan Laporan Hasil Usaha (LHU)  | 292        |



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Dasar Pemikiran

Sebagai wujud tanggung jawab pemerintah terhadap korban kecelakaan lalu lintas dan angkutan umum telah diundangkan dan diberlakukan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Program ini bersifat wajib dan merupakan asuransi sosial yang memberikan perlindungan dasar (*basic protection*) kepada korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas dan angkutan umum.

Bentuk perlindungan yang diberikan adalah dengan menyerahkan santunan kepada korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas dan angkutan umum. Santunan tersebut merupakan dana yang dihimpun dari luran Wajib yang dibayarkan setiap penumpang angkutan umum dan Sumbangan Wajib yang dibayarkan oleh pemilik kendaraan bermotor.

Patut disadari bahwa pelayanan santunan merupakan *core* (inti) dari keberadaan PT Jasa Raharja. Sehingga pelaksanaan dari kegiatan ini harus optimal agar seluruh masyarakat yang mengalami kecelakaan dan terjamin sesuai Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 mendapatkan haknya.

Kesederhanaan dan kemudahan dalam proses penyelesaian santunan merupakan upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang mengajukan permohonan santunan. Dengan kesederhanaan dan kemudahan tersebut, penyelesaian santunan dapat dilaksanakan dengan cepat dan tepat. Sehingga manfaat dari penyerahan santunan tersebut dapat diterima dengan baik oleh korban atau ahli waris korban sesuai dengan prinsip pelayanan yaitu tepat informasi, tepat jaminan, tepat subyek, tepat waktu dan tepat tempat, tanpa mengabaikan penerapan prinsip kehati-hatian (*prudential principles*) bagi perusahaan maupun pihak yang berhak menerima santunan. Dengan mempertimbangkan kekhususan kondisi psikologis klaimen yang tengah mengalami kemalangan, maka pelayanan santunan dilakukan secara Proaktif, Ramah, Ikhlas, Mudah dan Empati (PRIME).

Meskipun tugas pokok perusahaan memberikan pelayanan santunan, namun perusahaan memandang bahwa upaya dan peran serta dalam mencegah kecelakaan menjadi bagian yang terintegrasi dengan misi perusahaan dan merupakan bentuk



konkrit kontribusi perusahaan dalam mendukung program pemerintah untuk meningkatkan keselamatan bertransportasi.

Pada akhirnya, muara dari keberhasilan dalam pelayanan santunan dan pencegahan kecelakaan akan memperkuat eksistensi dan citra positif perusahaan di mata pemangku kepentingan.

## **B. Maksud dan Tujuan**

**Maksud** pemberlakuan Pedoman Pelayanan Santunan dan Pencegahan Kecelakaan adalah untuk memberikan pedoman pelaksanaan pelayanan santunan dan pencegahan kecelakaan kepada masyarakat, tertib administrasi dalam pelayanan santunan dan pelaksanaan program pencegahan kecelakaan.

**Tujuan** pemberlakuan Pedoman Pelayanan Santunan dan Pencegahan Kecelakaan ini adalah untuk mendukung program nasional keselamatan berlalu lintas dan terciptanya kepuasan masyarakat atas mutu pelayanan santunan dengan membentuk pola pikir dan bahasa yang seragam antara para pelaksana tugas di bidang pelayanan santunan serta menghasilkan laporan di bidang pelayanan santunan secara akurat sehingga mempunyai nilai guna dalam pengambilan keputusan.

## **C. Tata Cara Perubahan**

Mengingat kegiatan usaha perusahaan yang dinamis dan tuntutan peningkatan mutu pelayanan, maka Pedoman Pelayanan Santunan dan Pencegahan Kecelakaan ini dapat dilakukan perubahan sesuai dengan kebutuhan. Tata cara perubahan Pedoman Pelayanan Santunan dan Pencegahan Kecelakaan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagian-bagian tertentu dari Pedoman Pelayanan Santunan dan Pencegahan Kecelakaan ini yang dianggap sudah tidak/ kurang sesuai dengan kondisi, dapat diajukan usulan perubahan yang diinginkan.
2. Usulan perubahan dapat dilakukan oleh Cabang atau Unit Kerja lain melalui Divisi Pelayanan atau atas inisiatif Divisi Pelayanan sendiri.
3. Selanjutnya usulan perubahan tersebut dikaji terlebih dahulu dengan melibatkan Divisi Pelayanan dan Unit Kerja terkait. Jika dinilai terdapat dasar yang kuat untuk melakukan perubahan, maka Kepala Divisi Pelayanan mengajukan perubahan tersebut kepada Direksi untuk mendapatkan persetujuan.
4. Perubahan yang telah disetujui Direksi ditetapkan dengan Keputusan Direksi dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Pedoman Pelayanan Santunan ini dan Pencegahan Kecelakaan.



Perubahan yang mencerminkan dinamika tersebut akan disesuaikan dengan sistem teknologi perusahaan untuk menunjang penciptaan proses bisnis pelayanan yang efektif dan efisien.

#### **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Pedoman Pelayanan Santunan dan Pencegahan Kecelakaan ini adalah:

1. Menjadi penjabaran dari Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 *jo.* Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 1965 dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 *jo.* Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 dalam penyelesaian santunan.
2. Memperjelas koordinasi kegiatan pelayanan santunan antara Kantor Pusat, Kantor Cabang, Kantor Perwakilan dengan Kantor Pelayanan.
3. Menciptakan tertib administrasi pelayanan santunan dari proses monitoring kecelakaan hingga pelaporan di Kantor Pusat.
4. Bahan peningkatan mutu dan keterampilan kerja bagi para pelaksana khususnya pelaksana bidang pelayanan santunan.
5. Menjadi pedoman dalam penyusunan program pencegahan kecelakaan dan kerja sama dengan instansi terkait.



## **BAB II**

# **DASAR PENYELESAIAN SANTUNAN**

### **A. SYARAT ASURANSI/PERTANGGUNGAN**

#### **01. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 Sebagai Program Asuransi/ Pertanggungungan Wajib**

Pengertian asuransi dalam Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang:

“Asuransi atau Pertanggungungan adalah suatu perjanjian dengan mana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan diderita oleh tertanggung akibat dari suatu *evenemen* (peristiwa tidak tertentu).”

Pengertian asuransi dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian:

“Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

- a. Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- b. Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.”

Dengan dasar pengertian tersebut, maka:

1. Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 *juncto* Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 (**selanjutnya ditulis sebagai UU No. 33/1964 jo. PP No. 17/1965**) merupakan program asuransi dimana setiap penumpang angkutan umum (tertanggung) membayar Iuran Wajib (premi) untuk mendapatkan jaminan pertanggungungan dari PT Jasa Raharja (perusahaan asuransi/penanggung) dari risiko kecelakaan yang mungkin terjadi kepada diri/badan penumpang (objek pertanggungungan) selama berada dalam



alat angkutan umum mulai saat naik di tempat pemberangkatan sampai dengan turun di tempat tujuan.

Dalam usaha perasuransian, jenis asuransi ini lazim diistilahkan dengan Asuransi Kecelakaan Diri dengan ruang lingkup yang berlaku secara khusus.

2. Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 *juncto* Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 (**selanjutnya ditulis sebagai UU No. 34/1964 jo. PP No. 18/1965**) merupakan program asuransi dimana pemilik alat angkutan lalu lintas jalan (bertanggung jawab) membayar Sumbangan Wajib (premi) atas alat angkutan lalu lintas jalan yang dimilikinya (objek pertanggung jawaban) untuk mendapatkan jaminan pertanggung jawaban dari PT Jasa Raharja (perusahaan asuransi/penanggung jawab) terhadap risiko kerugian yang dialami masyarakat (pihak ketiga) dalam kecelakaan yang diakibatkan langsung oleh penggunaan alat angkutan lalu lintas jalan tersebut.

Dalam usaha perasuransian, jenis asuransi ini lazim diistilahkan dengan Asuransi Tanggung Jawab Hukum Terhadap Pihak Ketiga khusus *Bodily Injury* (cedera badan).

#### **01.1. Syarat Umum Perjanjian Asuransi/Pertanggung jawaban**

Asuransi atau pertanggung jawaban dalam terminologi hukum merupakan suatu perjanjian, oleh karena itu acuan pokok perjanjian asuransi tetap pada pengertian dasar perjanjian.

Pengertian perjanjian menurut Prof. Subekti, SH adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.

Untuk sahnyanya suatu perjanjian, diharuskan dipenuhi syarat yang ditetapkan dalam pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHP), yakni :

1. Sepakat antara mereka yang mengikatkan diri (*Consensus*)
2. Kecakapan untuk membuat surat perikatan (*Capacity*)
3. Perikatan harus mengenai suatu hal tertentu (*Certainty of terms*)
4. Perikatan harus mempunyai sebab yang halal (*Consideration*)

Berikut penjelasan dari syarat-syarat tersebut:

1. Sepakat; Para pihak yang terlibat dalam suatu perjanjian harus sepakat atau setuju mengenai hal-hal pokok dari perjanjian tersebut. Pasal 1321 KUH Perdata menentukan bahwa kata sepakat tidak sah apabila diberikan karena kekhilafan atau diperoleh karena paksaan dan/atau penipuan.



2. Kecakapan; Pasal 1330 KUH Perdata menentukan bahwa setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan, kecuali undang-undang menentukan bahwa ia tidak cakap. Mengenai orang-orang yang tidak cakap untuk melakukan perjanjian dapat kita temukan dalam pasal ini, yaitu orang-orang yang belum dewasa dan mereka yang berada di bawah perwalian.
3. Suatu hal tertentu; Mengenai hal ini dapat kita temukan dalam pasal 1332 dan pasal 1333 KUH Perdata. Yaitu “hanya barang-barang yang dapat diperdagangkan saja dapat menjadi pokok suatu perjanjian” (Ps.1332) dan “suatu perjanjian harus mempunyai sebagai pokok suatu barang yang paling sedikit ditentukan jenisnya. Tidaklah menjadi halangan bahwa jumlah barang tidak tentu, asal saja jumlah itu dapat ditentukan dan dihitung (Ps. 1333).
4. Sebab yang halal; Perjanjian tidak dilarang oleh undang-undang atau tidak bertentangan dengan kesusilaan atau ketertiban umum (Ps. 1337). Selain itu pasal 1335 KUH Perdata juga menentukan bahwa suatu perjanjian yang dibuat karena sebab yang palsu atau terlarang adalah tidak mempunyai kekuatan hukum.

Beberapa hal penting mengenai asuransi:

1. Merupakan suatu perjanjian yang harus memenuhi Pasal 1320 KUH Perdata.
2. Perjanjian tersebut bersifat *adhesif* artinya isi perjanjian tersebut sudah ditentukan oleh Perusahaan Asuransi (kontrak standar).
3. Terdapat 2 (dua) pihak di dalamnya yaitu Penanggung dan Tertanggung, namun dapat juga diperjanjikan bahwa Tertanggung berbeda pihak dengan yang akan menerima tanggungan.
4. Adanya premi sebagai yang merupakan bukti bahwa Tertanggung setuju untuk diadakan perjanjian asuransi.
5. Adanya perjanjian asuransi mengakibatkan kedua belah pihak terikat untuk melaksanakan kewajibannya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur yang harus ada pada Asuransi adalah:

1. Subjek hukum (penanggung dan tertanggung);
2. Persetujuan bebas antara penanggung dan tertanggung;
3. Benda asuransi dan kepentingan tertanggung;
4. Tujuan yang ingin dicapai;

Syarat ke-1 dan ke-2 disebut syarat subjektif karena kedua syarat tersebut harus dipenuhi oleh subjek hukum, sedangkan syarat ke-3 dan ke-4 disebut



dengan syarat objektif karena kedua syarat ini harus dipenuhi terhadap objek yang diperjanjikan.

Tidak terpenuhinya (salah satu) syarat subjektif dapat mengakibatkan suatu *perjanjian dapat dibatalkan (Vernietigbaar)*, maksudnya perjanjian tersebut menjadi batal apabila ada yang memohonkan pembatalan. Akibat-akibat yang timbul dari pembatalan suatu penetapan hanya berlaku setelah pembatalan atau dengan kata lain akibat-akibat yang timbul dari keputusan tersebut tetap sah berlaku sebelum diadakan pembatalan.

Sedangkan tidak terpenuhinya (salah satu) syarat objektif dapat mengakibatkan perjanjian tersebut *batal demi hukum (Vanrechtswege Nietig)* artinya sejak semula dianggap tidak pernah dilahirkan suatu perjanjian dan tidak pernah ada suatu perjanjian. Akibat-akibat dari keputusan yang batal berlaku sejak penetapannya itu dikeluarkan (berlaku surut) artinya akibat dari keputusan dianggap tidak pernah ada (dikembalikan pada keadaan semula sebelum ada keputusan).

#### **01.2. Syarat Pertanggung UU No. 33/1964 dan UU No. 34/1964**

Pelaksanaan UU No. 33/1964 dan UU No. 34/1964 merupakan program asuransi yang mewajibkan setiap penumpang angkutan umum dan pemilik kendaraan bermotor untuk ikut serta dalam program tersebut sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 40 tahun 2014 tentang Perasuransian sebagai berikut:

“Program Asuransi Wajib adalah program yang diwajibkan peraturan perundang-undangan bagi seluruh atau kelompok tertentu dalam masyarakat guna mendapatkan perlindungan dari risiko tertentu, ...”

UU No. 33/1964 *jo.* PP No. 17/1965 dan UU No. 34/1964 *jo.* PP No. 18/1965 merupakan peraturan hukum publik yang mengatur hubungan hukum antara pemerintah dengan rakyatnya. Peraturan tersebut mengikat semua pihak dan bersifat memaksa (*dwingen recht*), bukan sebagai hukum pelengkap (*aanfullend recht*) sebagaimana peraturan dibidang hukum perdata pada umumnya. Dalam sistem hukum ini, dikandung perintah (kewajiban), larangan dan hak, yang kemudian diikuti dengan perangkat sanksi atas pelanggaran terhadap perintah dari larangan.

Selain sebagai program asuransi wajib, pelaksanaan UU No. 33/1964 *jo.* PP No. 17/1965 dan UU No. 34/1964 *jo.* PP No. 18/1965 memiliki juga fungsi dan tujuan sosial dalam melindungi masyarakat dari risiko kerugian yang



diderita akibat kecelakaan penumpang alat angkutan umum dan kecelakaan lalu lintas jalan.

Pemikiran sosial yang terdapat pada penjelasan UU No. 33/1964 dan UU No. 34/1964 dapat diikhtisarkan sebagai berikut:

- a. Setaraf dengan kemajuan teknik modern, dalam penghidupan manusia bermasyarakat terkandung bahaya yang kian meningkat disebabkan kecelakaan-kecelakaan di luar kesalahannya. Pada dasarnya, setiap warga negara harus mendapat perlindungan terhadap kerugian yang diderita karena risiko-risiko demikian.
- b. Dengan pokok tujuan jaminan sosial untuk rakyat banyak yang mengandung perlindungan yang dimaksud, dapatlah diadakan iuran-iuran wajib bagi para pemilik/pengusaha kendaraan bermotor dan para penumpang alat angkutan penumpang umum yang hasil pemupukannya akan dilimpahkan juga kepada perlindungan jaminan rakyat banyak, yaitu para korban kecelakaan lalu lintas jalan dan korban penumpang alat angkutan penumpang umum.

Dalam pelaksanaan program asuransi wajib yang mempunyai fungsi dan tujuan sosial, maka beberapa hal tertentu dari prinsip-prinsip umum asuransi maupun perjanjian asuransi tidak dapat diterapkan secara utuh, diantaranya: adanya kata sepakat serta berlakunya pertanggungan jika premi telah dibayarkan. Kedua hal tersebut di atas tidak berlaku dalam asuransi menurut UU No. 33/1964 jo. PP No. 17/1965 maupun UU No. 34/1964 jo. PP No. 18/1965 karena sifatnya yang mewajibkan semua penumpang angkutan umum dan pemilik kendaraan bermotor menjadi tertanggung.

#### **1. Syarat Pertanggungan UU No. 33/1964 jo. PP No. 17/1965**

Pengertian Pertanggungan menurut Pasal 1 huruf (e) PPNo. 17/1965, adalah:

“Hubungan hukum antara penanggung dan tertanggung, dalam hal Peraturan Pemerintah ini: antara Perusahaan Negara dan penumpang alat angkutan penumpang umum yang sah yang meliputi hak-hak dan kewajiban-kewajiban dan jaminan ketentuan-ketentuan berdasarkan Peraturan Pemerintah ini sebagai *lex specialis* terhadap hukum perjanjian pertanggungan kecelakaan diri yang berlaku.”

Pertanggungan berdasarkan UU No. 33/1964 jo. PP No. 17/1965 menjadi sah apabila penumpang tersebut sebagai penumpang sah dan telah membayar premi (Iuran Wajib) yang disatukan dengan ongkos angkut serta mendapat tanda bukti.



Didalam perjanjian asuransi wajib menurut UU No. 33/1964 *jo.* PP No. 17/1965 terdapat 3 (tiga) pihak yang mempunyai hubungan hukum, yakni:

- a. Perusahaan Negara yang ditunjuk dalam hal ini PT Jasa Raharja.
- b. Penumpang angkutan umum.
- c. Pengusaha/pemilik alat angkutan penumpang umum

Sedangkan 3 (tiga) hubungan hukum tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Hubungan hukum antara PT Jasa Raharja dengan penumpang sah alat angkutan yaitu sebagai hubungan hukum pertanggunggaan, dalam hal ini PT Jasa Raharja sebagai penanggung dan penumpang sah sebagai tertanggung.
- b. Hubungan hukum antara PT Jasa Raharja dengan pemilik/pengusaha alat angkutan adalah hubungan **inkaso** (semacam pemberian kuasa untuk melakukan pengutipan dan penyetoran luran Wajib yang berdasarkan ketentuan hukum publik).
- c. Hubungan hukum/perjanjian pengangkutan antara pemilik/pengusaha alat angkutan dengan penumpang sah.

## **2. Syarat Pertanggung UU No. 34/1964 *jo.* PP No. 18/1965**

Didalam perjanjian asuransi wajib menurut UU No. 34/1964 *jo.* PP No. 18/1965 terdapat 3 (tiga) pihak yang mempunyai hubungan hukum, yakni:

- a. Perusahaan Negara dalam hal ini PT Jasa Raharja.
- b. Pengusaha/pemilik kendaraan bermotor.
- c. Masyarakat.

Apabila ditinjau dari prinsip-prinsip umum asuransi, ketentuan asuransi yang terkandung di dalam UU No. 34/1964 *jo.* PP No. 18/1965 merupakan asuransi tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga dengan ruang lingkup terbatas. Dimana dalam pelaksanaannya pemilik kendaraan bermotor sebagai tertanggung mengalihkan risiko yang dihadapinya kepada penanggung dalam hal ini negara *cq.* PT Jasa Raharja dengan membayar sejumlah uang (premi). Premi dalam hal ini disebut Sumbangan Wajib.

Sifat pemenuhan sumbangan oleh para pemilik kendaraan bermotor kepada Jasa Raharja adalah wajib. Sanksi atas pelanggaran terhadap UU No. 34/1964 *jo.* PP No. 18/1965 diatur secara *limitative*.

Adapun risiko yang dialihkan adalah kerugian khusus *bodily injury* (dalam jumlah terbatas) yang dialami oleh masyarakat (pihak ketiga) yang berada di



luar kendaraan bermotor milik tertanggung apabila kendaraan bermotor tersebut terbukti menyebabkan kecelakaan. Ini berarti asuransi tanggung jawab terhadap pihak ketiga dalam UU No. 34/1964 jo. PP No. 18/1965 menganut prinsip ganti rugi atas dasar adanya kesalahan (*fault-based liability*).

Di dalam asuransi tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga yang menganut *fault-based liability*, tertanggung mengalihkan tanggung jawabnya kepada penanggung/perusahaan asuransi atas kerugian pihak ketiga yang timbul akibat kesalahannya. Tanggung jawab seperti itulah yang beralih kepada dan menjadi beban penanggung untuk semua kesalahan tertanggung yang menimbulkan kerugian pada pihak ketiga, **sepanjang bukan kesengajaan**.

Kesengajaan yang dimaksud berarti menghendaki dan mengetahui apa yang ia perbuat atau dilakukan. Dalam *Crimineel Wetboek* (Kitab Undang-Undang Hukum Pidana) tahun 1809 dijelaskan pengertian, "Kesengajaan adalah kemauan untuk melakukan atau tidak melakukan perbuatan-perbuatan yang dilarang atau diperintahkan oleh undang-undang". Dalam *Memorie van Toelichting* (MvT) Menteri Kehakiman pada waktu mengajukan *Crimineel Wetboek* tahun 1881 (kemudian menjadi Kitab Undang-Undang Hukum Pidana tahun 1951), dimuat antara lain bahwa kesengajaan itu adalah dengan sadar berkehendak untuk melakukan suatu kejahatan tertentu (*de bewuste richting van den wil op een bepaald misdrijf*).

Walaupun tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga ini menganut prinsip *fault-based liability*, namun pembuktian kesalahan dalam asuransi ini tidak sepenuhnya mengikuti sistem pembuktian menurut Hukum Perdata dimana menurut Hukum Perdata pembuktian adanya kesalahan mejadi beban korban/masyarakat sebagai pihak yang dirugikan.

Karena tujuan asuransi ini adalah untuk memberikan santunan/perlindungan dasar kepada masyarakat yang sedang tertimpa musibah, maka pembuktian yang dianut disini adalah dengan asumsi, yaitu bahwa pengemudi kendaraan bermotor yang menimbulkan kecelakaan melakukan kesalahan sehingga menyebabkan orang yang berada di luar kendaraan bermotor tersebut menjadi korban kecelakaan.



## **02. Penjabaran Beberapa Prinsip Pokok Perjanjian Asuransi dalam UU No. 33/1964 jo. PP No. 17/1965 dan UU No. 34/1964 jo. PP No. 18/1965**

### **02.1. Prinsip *Indemnity***

*Indemnitas* berarti ganti rugi. Prinsip *indemnitas* adalah bahwa tertanggung pada prinsipnya hanya berhak menerima penggantian kerugian dari penanggung sebesar kerugian yang dideritanya. Jadi ganti kerugian tersebut setinggi-tingginya adalah kerugian yang sungguh diderita. Hal tersebut berarti, jika barang yang dipertanggungkan mengalami kerugian, tertanggung akan menerima ganti rugi sebesar jumlah pertanggungan dengan pengertian tidak melebihi nilai/harga barang yang sesungguhnya. Tertanggung tidak boleh memperkaya diri sendiri.

Dengan prinsip *idemnity* tertanggung tidak menjadi lebih baik keadaannya sesudah mengalami musibah dibandingkan dengan sesaat sebelum mendapat musibah karena mendapat ganti rugi dari perusahaan asuransi.

Untuk perjanjian asuransi *indemnitas* atau ganti rugi dapat diartikan sebagai suatu mekanisme dengan mana si penanggung memberikan ganti rugi finansial dalam suatu upaya menempatkan tertanggung pada posisi keuangan yang dimiliki pada saat sebelum kerugian itu terjadi.

Dalam UU No. 33/1964 jo. PP No. 17/1965 maupun UU No. 34/1964 jo. PP No. 18/1965 tidak secara tegas mengatur masalah *indemnitas*. Dalam hal lain filosofi pemberian santunan menurut UU No.33/1964 dan UU No.34/1964 adalah memberikan “perlindungan dasar”.

Namun penerapan prinsip *indemnitas* terhadap biaya perawatan dapat dipedomani dalam putusan kasasi Mahkamah Agung RI Nomor 1746 K/PDT/1994 yaitu:

“ganti rugi biaya perawatan adalah sebesar biaya yang telah dikeluarkan untuk pengobatan korban, namun tidak melebihi maksimum jumlah sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Prinsip *idemnity* ini diperkuat oleh pasal 252 KUHD yang berbunyi: “Kecuali dalam hal yang ditentukan oleh undang-undang, tidak boleh diadakan asuransi kedua untuk waktu yang sama dan untuk *evenemen* yang sama atas benda yang sudah diasuransikan dengan nilai penuh, dengan ancaman asuransi kedua tersebut batal”.

Maksud dari ketentuan diatas adalah tertanggung tidak boleh mengasuransikan lebih dari satu asuransi atas objek asuransi dan risiko yang sama. Hal ini untuk



mencegah seseorang mendapat penggantian kerugian yang lebih dari nilai kerugian yang dideritanya.

## **02.2. Prinsip *Proximate Cause***

*Proximate Cause* merupakan salah satu prinsip penting dalam penyelesaian santunan. Dengan menggunakan prinsip ini, maka suatu peristiwa dapat ditentukan penyebabnya. Penggantian kerugian oleh Perusahaan Asuransi hanya akan dibayarkan apabila peristiwa yang dominan menimbulkan kerugian itu termasuk dalam jaminan Polis Asuransi yang bersangkutan.

Adapun pengertian *Proximate Cause* sebagaimana dikutip dari pandangan hakim dalam kasus *Pawsey v. Scottish Union and National* (1908) adalah:

*“the active, efficient cause that sets in motion a train of events which brings about a result, without intervention of any force started and working actively from a new and independent source.”*

Secara bebas diterjemahkan bahwa *Proximate Cause* merupakan sebab utama yang aktif dan efisien yang menyebabkan timbulnya suatu kerugian dalam suatu rangkaian peristiwa yang terjadi secara berkesinambungan dan tidak terputus oleh suatu peristiwa lainnya yang berasal dari luar, atau tidak terputus oleh suatu sebab yang baru.

Untuk memudahkan memahaminya, cara kerja *proximate cause* ini sama dengan ‘efek domino’ dalam permainan kartu domino yang ditegakkan dan disusun memanjang seperti ular. Apabila kartu domino yang pertama dijatuhkan, maka secara berantai setiap kartu domino yang tertimpa kartu domino sebelumnya akan terjatuh dan menimpa kartu berikutnya. Demikian seterusnya hingga seluruh kartu domino itu terjatuh sampai kartu domino terakhir.

Sepanjang tidak ada intervensi untuk menghentikan efek domino tersebut, dengan menahan atau mengambil kartu domino dari tengah, maka *proximate cause* dari terjatuhnya kartu domino terakhir adalah kartu domino yang paling awal dijatuhkan.

Namun dalam prakteknya, terkadang tidak semudah itu menentukan *proximate cause* dari suatu peristiwa. Sebagai ilustrasi, kasus yang sering kali dijadikan rujukan dalam berbagai literatur asuransi adalah kasus *Leyland Shipping Co. v. Norwich Union Fire Insurance Society Ltd* (1918), sebagai berikut:



- Ketika itu sedang berkecamuk perang. Kapal milik Leyland Shipping Co mengalami kerusakan parah di bagian lambung disebabkan hantaman torpedo musuh. Akibatnya kapal tersebut terancam tenggelam.
- Nakhoda kapal yang menyadari bahaya tersebut, berupaya mengarahkan kapal ke pelabuhan terdekat untuk diperbaiki. Usahnya mencapai pelabuhan berhasil tetapi baru saja pekerjaan perbaikan dimulai, badai mulai berhembus dengan kuat dan mulai menerjang pelabuhan.
- Syahbandar menyadari kemungkinan kapal tersebut akan karam di pelabuhan semakin pasti karena badai terus menghantam pelabuhan yang menyebabkan air laut masuk ke dalam kapal melalui lubang yang menganga di lambung kapal yang belum sempat diperbaiki.
- Dikhawatirkan jika kapal tersebut karam di pelabuhan, maka akan menghalangi kapal-kapal lain untuk bersandar. Untuk menghindari hal tersebut, Syahbandar kemudian memaksa kapal tersebut ke luar dari pelabuhan.
- Akhirnya tak lama setelah kapal menjauhi pelabuhan, kapal karam dihantam badai.

Dalam kasus itu, *peril* (*peril* adalah sesuatu atau peristiwa yang menjadi penyebab terjadinya kerugian, misalnya: jatuh, tabrakan kendaraan, api, petir, air, letupan gunung berapi, perang dan sebagainya) manakah yang menjadi *proximate cause* tenggelamnya kapal tersebut. Apakah karena terkena **torpedo (perang)** yang menyebabkan kerusakan pada lambung kapal atau karena **badai** yang menyebabkan air laut masuk ke dalam kapal hingga tenggelam.

Sepintas mungkin kita akan menyimpulkan bahwa badailah yang menjadi penyebab tenggelamnya kapal tersebut. Jadi badai adalah *proximate cause*. Tapi nyatanya tidak demikian. Lord Shaw seorang hakim House of Lord, UK dalam putusannya berpendapat bahwa *Proximate cause* tidak semata-mata ditentukan oleh suatu sebab yang terjadi dalam waktu dekat atau yang terdekat dari suatu peristiwa. Tapi ditentukan oleh efisiensi dari suatu sebab. Bisa saja efisiensi suatu sebab tetap eksis meski sebab lain timbul dalam rangkaian peristiwa tersebut.

Dalam kasus tersebut menjadi penting untuk menentukan *proximate cause*-nya apakah karena perang atau badai. Karena polis asuransi kapal tersebut mengecualikan *peril* yang disebabkan perang.



Memang benar bahwa masuknya air laut masuk melalui lubang di lambung kapal yang menyebabkan kapal tenggelam. Tapi harus diingat bahwa kerusakan yang ditimbulkan torpedo sama sekali belum sirna. Efektifitas *peril* tersebut masih terus berlangsung hingga tenggelamnya kapal. Bahkan masuknya air laut adalah melalui kerusakan kapal yang disebabkan torpedo. Dengan demikian klaim Leyland Shipping ditolak. Karena *peril* perang dikecualikan dalam polis.

### **1. Contoh kasus ke-1: Korban tidak terjamin karena *peril* yang menjadi *Proximate Cause* dikecualikan dalam ketentuan jaminan**

Terjadi peristiwa yang menyebabkan meninggalnya penumpang sebuah kendaraan Angkutan Pedesaan, sebagai berikut:

- Sesuai trayeknya, kendaraan melalui suatu jalan yang di sebelah kanannya terdapat tebing yang tinggi dan di atasnya banyak terdapat bebatuan dengan ukuran cukup besar. Sedangkan di sebelah kiri jalan terdapat jurang yang dalam dan curam.
- Tepat pada saat kendaraan melewati jalan tersebut terjadi peristiwa gempa bumi berkekuatan sedang yang getarannya menyebabkan batu-batu di atas tebing berjatuh menggelinding ke bawah menuju jalan yang dilewati Angkutan Pedesaan.
- Sebuah batu dengan diameter sekitar 1 meter menggelinding dengan cepat menghantam bagian sebelah kanan kendaraan yang menyebabkan kendaraan terdorong ke sebelah kiri dan jatuh ke dalam jurang.
- Akibat jatuhnya kendaraan ke dalam jurang yang dalam dan curam, kendaraan rusak parah dan semua penumpang meninggal dunia.

Dari rangkaian peristiwa tersebut, sekilas tampak bahwa penumpang meninggal dunia akibat kendaraan Angkutan Pedesaan yang ditumpangnya jatuh ke dalam jurang.

Tetapi peristiwa jatuhnya kendaraan ke dalam jurang tidaklah terlepas dari rangkaian peristiwa sebelumnya, yakni terjadi gempa bumi berkekuatan sedang yang getarannya menyebabkan sebuah batu berdiameter  $\pm 1$  meter di atas tebing jatuh dan menggelinding ke arah jalan dan menghantam bagian kanan kendaraan yang mengakibatkan kendaraan terdorong dan jatuh ke dalam jurang.

Apabila yang dilihat hanyalah peristiwa kendaraan jatuh ke dalam jurang, maka sebagai penumpang sah angkutan umum yang mengalami kecelakaan sewaktu dalam perjalanan dari tempat pemberangkatan menuju



tempat tujuan, para korban berada dalam jaminan sesuai Pasal 10 PP No. 17/1965.

Namun demikian apabila dilihat lebih jauh peristiwa sebelumnya, *peril* yang menjadi *proximate cause* adalah hantaman batu yang menggelinding akibat gempa bumi.

Berdasarkan Pasal 13 huruf (d) angka (2) PP No. 17/1965 disebutkan bahwa:

“Pertanggunggaan yang dimaksudkan pada pasal 10 di atas, tidak menjamin hal-hal sebagai berikut:

- d. Kecelakaan yang terjadi tidak mempunyai hubungan dengan risiko lalu lintas modern atau tidak langsung disebabkan oleh penggunaan alat angkutan penumpang umum yang bersangkutan dalam fungsinya sebagai demikian, yaitu misalnya dalam hal-hal sebagai berikut:
  2. Kecelakaan terjadi pada waktu di dekat kendaraan bermotor penumpang umum yang bersangkutan ternyata ada akibat-akibat gempa bumi atau letusan gunung berapi, angin puyuh atau sesuatu gejala geologi atau meteorologi lain;”

Karena *proximate cause* meninggal dunianya para korban adalah kejadian gempa bumi, maka para penumpang Angkutan Pedesaan **tidak** terjamin karena kecelakaan yang dialaminya merupakan kecelakaan yang dikecualikan sesuai Pasal 13 PP No.17/965 tersebut di atas.

## **2. Contoh kasus ke-2: Korban terjamin karena tidak ada peristiwa lain yang mengintervensi *Proximate Cause***

Terjadi peristiwa sebagai berikut:

- Tuan A mengendarai kendaraan di jalan raya dengan kecepatan tinggi.
- Tiba-tiba Tuan B, pejalan kaki menyeberangi jalan yang dilalui oleh Tuan A.
- Karena kendaraan dikemudikan dengan kecepatan tinggi, sehingga kecelakaan tidak dapat dihindarkan. Kendaraan Tuan A menabrak Tuan B.
- Tuan B mengalami luka yang sangat parah dan segera dilarikan ke Rumah Sakit.
- Namun tidak lama setelah tiba di Rumah Sakit, Tuan B kemudian meninggal dunia.



Dari rangkaian peristiwa tersebut dapat disimpulkan bahwa *proximate cause*-nya adalah tertabrak kendaraan bermotor sebagai akibat tidak hati-hatinya Tuan A dalam mengemudikan kendaraannya.

Karena rangkaian peristiwa dari tertabraknya Tuan B hingga meninggalnya, tidak diintervensi oleh peristiwa lain. Dengan diketahuinya *proximate cause* kematian dari Tuan B, maka Tuan B terjamin sesuai ketentuan dalam UU No.34/1964 jo. PP No. 18/1965.

Lainnya halnya jika ternyata akibat kecelakaan tersebut, Tuan B hanya mengalami patah tulang kaki dan gegar otak ringan, yang secara medis dinilai tidak akan menyebabkan Tuan B sampai meninggal dunia.

Namun, ketika Tuan B akan dibawa ke ruang operasi, tiba-tiba mesin pendingin ruangan (AC) yang baru saja dipasang terjatuh dan menimpa kepala Tuan B. Dan seketika itu Tuan B meninggal dunia.

Dalam rangkaian peristiwa ini, kecelakaan lalu lintas tidak lagi dapat dinyatakan sebagai *proximate cause* dari kematian Tuan B. Ada intervensi peristiwa lain yaitu jatuhnya mesin pendingin ruangan dan menimpa kepala Tuan B yang secara aktif dan efisien menyebabkan Tuan B meninggal dunia. Sehingga *proximate cause*-nya adalah tertimpa mesin pendingin ruangan.

Dengan demikian ahli waris Tuan B tidak berhak atas santunan sesuai UU No.34/1964 jo. PP No. 18/1965 karena kematiannya bukan merupakan akibat langsung dari kejadian kecelakaan.

### **03. Pengertian Klaim dan Santunan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia:

- a. "Klaim" adalah tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai) atas sesuatu.
- b. "Santunan" adalah:
  - 1) Bantuan
  - 2) Sesuatu yang dipakai untuk mengganti kerugian karena kecelakaan, kematian dan sebagainya (biasanya berbentuk uang).

Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya bahwa pelaksanaan UU No. 33/1964 jo. PP No. 17/1965 maupun UU No. 34/1964 jo. PP No. 18/1965 merupakan program asuransi, maka pembayaran dana kepada korban/ahli waris korban yang mengalami kecelakaan dapat dikatakan sebagai suatu pembayaran "klaim" asuransi sesuai tuntutan orang yang berhak atas pembayaran dana tersebut.



Namun demikian, mengingat pelaksanaan UU No. 33/1964 *jo.* PP No. 17/1965 maupun UU No. 34/1964 *jo.* PP No. 18/1965 mengandung juga fungsi dan tujuan sosial yakni memberikan perlindungan dasar bagi masyarakat dari risiko menderita kerugian akibat kecelakaan, maka adalah lebih tepat jika pembayaran dana kepada korban/ahli waris korban kecelakaan tersebut menggunakan kata “penyerahan santunan”.

Sebagai pelaksana UU No. 33/1964 *jo.* PP No. 17/1965 dan UU No. 34/1964 *jo.* PP No. 18/1965, PT Jasa Raharja mempunyai misi untuk memberikan “pelayanan” prima kepada masyarakat yang mengalami musibah kecelakaan. Sehubungan hal tersebut, maka kata “santunan” juga dipandang lebih tepat untuk disandingkan dengan kata “pelayanan”. Dengan demikian kegiatan operasional PT Jasa Raharja dalam memberikan perlindungan dasar bagi masyarakat dari risiko kerugian akibat kecelakaan dapat disebut sebagai “pelayanan santunan”.

### **03.1. Bukti Kejadian**

Dalam bidang asuransi, bukti mengenai adanya kejadian yang mengakibatkan kerugian memiliki peran sangat menentukan dalam penyelesaian tuntutan klaim yang diajukan.

Bukti kejadian berkaitan langsung dengan persetujuan atas pengajuan klaim. Apabila suatu kejadian yang mengakibatkan kerugian tidak dapat dibuktikan sesuai ketentuan dalam polis asuransi, maka perusahaan asuransi tidak memiliki kewajiban untuk membayar klaim yang bersangkutan.

Berdasarkan arti penting bukti kejadian, maka setiap perusahaan asuransi diharuskan memiliki suatu kriteria untuk menentukan kecukupan dan keabsahan suatu bukti kejadian. Bukti kejadian yang menjadi dasar pemberian jaminan dan persetujuan penyerahan santunan oleh PT Jasa Raharja adalah bukti-bukti sebagaimana diatur dalam Pasal 17 PP No. 17/1965 dan Pasal 17 PP No. 18/1965.

Hal paling utama yang harus dipertimbangkan dalam meneliti berkas pengajuan santunan adalah mengenai kecukupan dan keabsahan bukti kejadian kecelakaan yang dialami oleh korban.

### **03.2. Penyelesaian Pengajuan Santunan**

Dari sudut pandang perusahaan, terdapat dua tujuan penyelesaian santunan, yakni:

1. Memverifikasi kerugian yang dapat ditanggung



Dalam rangka menilai apakah kerugian yang dapat ditanggung tersebut benar-benar terjadi. Dalam konteks ini termasuk menentukan, apakah seseorang atau perusahaan yang bersangkutan terjamin asuransi atau tidak

2. Mendapatkan kebenaran dan kecepatan penyelesaian santunan.

Apabila suatu pengajuan santunan yang sah ditolak maka fungsi sosial yang menjadi dasar kontrak asuransi untuk melindungi peserta asuransi menjadi gagal. Di sisi lain, reputasi perusahaan dapat menjadi buruk, sehingga akan mengakibatkan berkurangnya kepercayaan para pemangku kepentingan kepada perusahaan.

Kebenaran penyelesaian santunan berarti bahwa perusahaan harus menghindari penyelesaian santunan yang lebih besar daripada yang seharusnya. Selain itu, mencegah penyerahan santunan yang tidak sah yaitu penyerahan santunan yang lebih tinggi daripada seharusnya atau penyerahan santunan kepada pihak yang tidak memiliki hak atas santunan tersebut.

Pengurusan santunan merupakan tahap utama dalam proses penggantian kerugian. Bagi perusahaan, pengurusan santunan ini harus dilaksanakan secara cermat dan hati-hati serta dalam waktu tertentu, sesuai dengan ketentuan Direksi. Dalam pengurusan santunan, petugas yang menanganinya harus melewati beberapa tahap berikut:

1. Meneliti berkas santunan
2. Meyakini kebenaran kerugian yang terjadi
3. Meyakini keabsahan kasus kecelakaan terjadi,

Ketiga tahap tersebut merupakan tahapan minimal yang harus dilaksanakan oleh petugas yang menangani proses penyelesaian santunan. Apabila suatu santunan diberikan tanpa melalui tahapan di atas maka perusahaan akan memiliki peluang yang cukup besar menjadi korban penipuan, yaitu dalam hal adanya pemberian santunan yang tidak sah.

**Penyampaian berkas santunan kepada perusahaan belum membuktikan adanya kewajiban perusahaan untuk memberikan santunan. Penyampaian tersebut hanya mengindikasikan adanya kemungkinan suatu kejadian yang harus diteliti.**

Dalam upaya untuk meneliti berkas santunan tersebut, petugas yang menangani penyelesaian santunan harus memperhatikan beberapa hal berikut:

1. Menetapkan adanya kecelakaan dan kerugian



2. Menetapkan bahwa kecelakaan dan kerugian tersebut mendapat jaminan berdasarkan UU No.33/1964 *jo.* PP No. 17/1965 atau UU No.34/1964 *jo.* PP No. 18/1965.

3. Menetapkan nilai kerugian dan jaminan yang dapat diberikan.

Pada prinsipnya, penelitian tersebut diutamakan untuk membuktikan kebenaran data yang tercantum pada berkas santunan yang diajukan. Dengan demikian, petugas yang menangani penyelesaian santunan dan meneliti kebenaran data pada berkas santunan tersebut harus secara hati-hati meneliti data tersebut.

Hasil dari penelitian ini akan memberikan dua kemungkinan, yaitu ditolak atau diberikan santunan. Proses selanjutnya agar segera diselesaikan sesuai ketentuan.

### **03.3. Kecurangan Pengajuan Santunan**

Pengertian kecurangan / *Fraud* menurut Pasal 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 39 /POJK.03 /2019 adalah :

“Tindakan penyimpangan atau pembiaran yang sengaja dilakukan untuk mengelabui, menipu, atau memanipulasi Perusahaan atau pihak lain ,yang terjadi di lingkungan Perusahaan dan/atau menggunakan sarana Perusahaan sehingga mengakibatkan Perusahaan atau pihak lain menderita kerugian dan/atau pelaku *Fraud* memperoleh keuntungan keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung” .

Kecurangan pengajuan santunan merupakan tindakan melawan hukum dengan tujuan untuk mendapatkan santunan. Dengan demikian, tindakan tersebut dilakukan tanpa mengikuti ketentuan yang telah ditetapkan sehingga dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

Kecurangan pengajuan santunan dapat berupa pengajuan santunan atas kasus fiktif atau pemalsuan data.

Contoh kasus fiktif adalah pengajuan santunan atas kecelakaan yang tidak pernah terjadi atau pengajuan santunan atas kecelakaan yang sebenarnya tidak mengakibatkan korban berhak mendapatkan santunan.

Contoh pemalsuan data adalah pembengkakan kuitansi Rumah Sakit atau penetapan ahli waris yang tidak sesuai dengan kenyataan.

Untuk memperkecil kemungkinan timbulnya kecurangan dalam pengajuan santunan, perlu diperhatikan secara serius mengenai pengendalian intern yang



baik, pengawasan melekat yang berkesinambungan dan pembinaan secara berkelanjutan.

## **B. KETENTUAN JAMINAN TERKAIT DENGAN KEJADIAN KECELAKAAN**

### **01. Ketentuan Jaminan Berdasarkan UUNo. 33/1964 jo. PPNo. 17/1965**

#### **01.1. Pengertian Umum**

1. **Pertanggung** berdasarkan Pasal 3 UU No.33/1964 jo. Pasal 10 PP No. 17/1965 adalah Asuransi Kecelakaan Diri dalam perjalanan bagi penumpang sah alat angkutan penumpang umum di darat, laut dan udara.
2. **Korban yang berhak atas santunan**, adalah setiap penumpang yang sah dari alat angkutan umum yang mengalami kecelakaan diri dalam jangka waktu pertanggung sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Pengertian **kecelakaan** dalam Asuransi Kecelakaan Diri adalah suatu kejadian atau peristiwa yang mengandung unsur kekerasan baik yang bersifat fisik maupun kimia, yang datangnya secara tiba-tiba, tidak dikehendaki atau direncanakan, dari luar, terlihat, langsung terhadap korban yang seketika itu mengakibatkan luka badani yang sifat dan tempatnya dapat ditentukan ilmu Kedokteran.
4. **Penumpang sah dari alat angkutan penumpang umum**, adalah penumpang yang disamping membayar biaya angkut, juga telah memenuhi kewajibannya dengan membayar luran Wajib Dana Pertanggung Wajib Kecelakaan Penumpang melalui pengusaha/pemilik alat angkutan penumpang umum yang bersangkutan.
5. **Alat angkutan penumpang umum**, adalah setiap kendaraan bermotor, kereta api termasuk kereta api listrik, kapal dari perusahaan pelayaran **nasional** dan pesawat terbang milik perusahaan penerbangan **nasional**, yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran.
6. Penumpang kendaraan bermotor umum dalam kota, kereta api dalam kota, kereta api ringan dan kereta api **jarak pendek kurang dari 50 Km**, **dibebaskan** dari kewajiban membayar luran Wajib, namun mereka berhak mendapat jaminan pertanggung kecelakaan diri.
7. **Santunan** adalah sejumlah uang yang diserahkan kepada korban atau ahli waris korban, yang dananya dihimpun dari luran Wajib menurut UU No.33/1964 jo. PP No. 17/1965.



## 8. Awak angkutan umum

### 8.1 Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia

“Awak” adalah orang yang menjadi anak buah pesawat terbang (kapal dan sebagainya).

### 8.2 Menurut Penjelasan UU No.22/2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan pasal 237 ayat (2)

“Yang dimaksud dengan “awak kendaraan” adalah Pengemudi, Pengemudi cadangan, kondektur dan pembantu pengemudi.”

### 8.3 Menurut UU No.23/2007 tentang Perkeretaapian pasal 15 angka (15):

“Awak Sarana Perkeretaapian adalah orang yang ditugaskan didalam kereta api oleh Penyelenggara Sarana Perkeretaapian selama perjalanan kereta api.”

### 8.4 Menurut PP No.72/2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Kereta Api

#### a. Pasal 112 ayat (1)

“Awak sarana perkeretaapian, sebagaimana dimaksud dalam pasal 111 terdiri atas:

a.masinis ;dan

b.asisten masinis.”

#### b.Pasal 115 ayat (1)

“Awak sarana perkeretaapian, sebagaimana dimaksud dalam pasal 112 ayat (1) dapat dibantu oleh kondektur dan/atau petugas lainnya.”

### 8.5 Menurut UU No.17/2008 tentang Pelayaran

#### a.Pasal 1 angka (40)

“Awak kapal adalah : orang yang bekerja atau dipekerjakan diatas kapal oleh pemilik atau operator kapal untuk melakukan tugas diatas kapal sesuai dengan jabatannya yang tercantum dalam buku sijiil.”

#### b.Pasal 1 angka (41)

“Nakhkoda adalah salah seorang Awak kapal yang menjadi pemimpin tertinggi di kapal dan mempunyai wewenang dan tanggung jawab tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

#### c.Pasal 1 angka (42)

“Anak Buah Kapal adalah Awak Kapal selain Nakhkoda.”

### 8.6 Menurut UU No.1/2009 tentang Penerbangan

#### a.Pasal 1 angka (11)

“Kapten Penerbang adalah penerbang yang ditugaskan oleh perusahaan atau pemilik pesawat udara untuk memimpin



penerbangan dan bertanggung jawab penuh terhadap keselamatan penerbangan selama pengoperasian pesawat udara sesuai dengan peraturan perundang-undangan.”

b. Pasal 1 angka(12)

“Personel Penerbangan, yang selanjutnya disebut personel ,adalah personel yang berlisensi atau bersertifikat yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang penerbangan.”

## **01.2. Jangka Waktu Pertanggung**

Berdasarkan UU No. 33/1964 *jo.* PP No. 17/1965, tiap penumpang sah diberi jaminan pertanggung jawaban kecelakaan diri selama penumpang itu berada di dalam alat angkutan yang disediakan oleh pengangkutan untuk jangka waktu antara saat-saat sebagai berikut:

### 1. Dalam hal kendaraan bermotor umum

Antara saat penumpang naik kendaraan yang bersangkutan di tempat berangkat dan saat turunnya dari kendaraan tersebut di tempat tujuan.

### 2. Dalam hal kereta api

Antara saat naik alat angkutan perusahaan kereta api di tempat berangkat dan saat turunnya dari alat angkutan perusahaan kereta api di tempat tujuan.

### 3. Dalam hal kapal (di perairan darat atau di laut)

Antara saat naik alat angkutan perusahaan perkapalan/pelayaran yang bersangkutan di tempat berangkat dan saat turun di darat pelabuhan tujuan.

### 4. Dalam hal pesawat terbang

Antara saat naik alat angkutan perusahaan penerbangan yang bersangkutan atau agennya di tempat berangkat dan saat meninggalkan tangga pesawat terbang yang ditumpangnya di tempat tujuan.

Dalam hal pengusaha angkutan umum memberikan pelayanan tambahan (*extra service*) berupa:

- Angkutan dari rumah penumpang ke terminal/pelabuhan/bandara pemberangkatan, dan/atau
- Angkutan mengantar penumpang dari terminal/pelabuhan/bandara tujuan sampai ke rumah penumpang,

dengan menggunakan kendaraan **yang disediakan oleh pengusaha angkutan umum dan penumpang tidak perlu membayar tambahan biaya angkut**, maka bilamana terjadi kecelakaan pada angkutan yang bersangkutan, penumpang masih berada dalam jaminan.



### **01.3. Jaminan Untuk Awak Angkutan Umum**

Dalam hal awak angkutan umum (yang sedang menjalankan tugas mengangkut penumpang) mengalami **kecelakaan yang terjamin** UU No.33/1964 jo. PP No. 17/1965 maka awak angkutan umum tersebut diberi jaminan pertanggung jawaban yang **sama besarnya** dengan jaminan pertanggung jawaban untuk penumpang, meskipun dari awak angkutan umum tidak dipungut Iuran Wajib. Penyerahan santunan dalam ruang lingkup UU No.33/1964 jo. PP No. 17/1965 kepada awak angkutan umum dilaksanakan secara *Ex Gratia* sebesar 100% tanpa terlebih dahulu meminta/mendapatkan persetujuan dari Kantor Pusat (selanjutnya disebut sebagai **EG Awak Angkutan Umum**).

### **01.4. Jaminan Ganda**

Dalam kegiatan transportasi kendaraan bermotor angkutan umum (bus maupun non bus) terdapat trayek/rute yang mengharuskan kendaraan bermotor angkutan umum yang bersangkutan dinaikkan ke dalam moda angkutan umum lain yang beroperasi di laut atau penyeberangan (kapal laut/feri).

Sebagai contoh adalah kendaraan bus umum dengan trayek Jakarta ke Palembang yang harus dinaikkan ke kapal feri untuk menyeberangi Selat Sunda dari Pelabuhan Merak ke Pelabuhan Bakauheni.

Terhadap ongkos angkutan yang dibayarkan oleh penumpang bus Jakarta-Palembang tersebut dikenakan 2 (dua) jenis pengutipan Iuran Wajib yakni Iuran Wajib Kendaraan Bermotor Umum (IWKBU) yang dikutip oleh pemilik/pengusaha bus dan Iuran Wajib Kapal Laut (IWKL) yang dikutip oleh pemilik/pengusaha kapal feri.

Dengan demikian, **antara saat bus naik kapal feri di tempat berangkat dan saat bus turun di darat pelabuhan tujuan**, penumpang bus berada dalam 2 (dua) pertanggung jawaban sekaligus dan apabila yang bersangkutan menjadi korban kecelakaan maka berhak mendapatkan santunan jaminan ganda.

Besar santunan yang berlaku bagi korban dalam jaminan ganda adalah besar santunan yang berlaku untuk jenis jaminan kecelakaan kendaraan bermotor umum ditambah dengan besar santunan yang berlaku untuk kecelakaan kapal laut/penyeberangan dan diserahkan sekaligus dalam 1 (satu) kali penyerahan santunan.



### **01.5. Korban yang Hilang atau Jenazahnya Tidak Ditemukan**

Bagi korban kecelakaan yang hilang atau jenazahnya tidak ditemukan, diperlukan bukti tertulis sebagai berikut:

1. Putusan pengadilan, berdasarkan permohonan dari keluarga korban, yang menetapkan bahwa akibat kecelakaan korban hilang dan tidak dapat ditemukan.
2. Dalam hal tidak ada putusan pengadilan sebagaimana angka 1 di atas, maka surat keterangan yang dikeluarkan oleh instansi berwenang lainnya mengenai korban yang jenazahnya tidak ditemukan dapat dikategorikan sebagai surat-surat bukti atau kenyataan-kenyataan lain sebagaimana dimaksud dalam pasal 17 ayat (4) PP No. 17/1965 dan PP No. 18/1965, antara lain sebagai berikut:
  - a. Surat keterangan dari Departemen Perhubungan atau Dinas Perhubungan.
  - b. Surat keterangan dari Kepolisian.
  - c. Surat keterangan dari Syahbandar

Apabila dianggap perlu, dapat dibentuk suatu tim gabungan yang terdiri dari unsur Kantor Cabang/Perwakilan dengan instansi terkait untuk pendataan yang lebih akurat terhadap korban yang hilang/jenazahnya tidak ditemukan.

3. Surat kematian. Sesuai dengan pasal 45 ayat (2) huruf c dan huruf d Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018:

“Surat Kematian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a ,yaitu:

- c. Salinan penetapan pengadilan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya;
- d. Surat pernyataan kematian dari maskapai penerbangan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;”
4. Khusus untuk kasus kecelakaan menonjol di darat, perairan, laut dan udara (Lihat **Sub Bab F 02.1 ,halaman 86**) yang menyebabkan **korban yang hilang atau jenazahnya tidak ditemukan**, diupayakan agar Pemerintah Daerah atau instansi yang berwenang lainnya dapat menerbitkan keputusan yang menetapkan nama-nama korban yang hilang sebagai akibat kecelakaan.



Berdasarkan salah satu bukti tertulis tersebut, korban yang hilang atau jenazahnya tidak ditemukan **dipersamakan statusnya dengan korban yang meninggal dunia** sehingga setelah bukti tertulis diterima maka proses penyerahan santunan meninggal dunia dapat segera dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku.

Untuk mengantisipasi kemungkinan adanya korban yang telah dinyatakan hilang dan telah dianggap meninggal dunia tetapi ternyata di kemudian hari ditemukan dalam keadaan masih hidup, maka kepada ahli waris korban membuat pernyataan tertulis (lampiran **55/PN.07**) yang diketahui oleh Lurah/Kepala Desa setempat bahwa “apabila dikemudian hari korban ditemukan dalam keadaan masih hidup, maka ahli waris korban bersedia untuk mengembalikan seluruh dana santunan yang telah diterima dari PT Jasa Raharja”.

#### **01.6. Tunggakan luran Wajib**

Kepastian jaminan penumpang angkutan umum berdasarkan UU No. 33/1964 jo. PP No. 17/1965 berdasarkan aspek yuridis sebagaimana yang telah diuraikan dalam **Sub Bab A.01.2 halaman 7**, tidak dapat dikaitkan dengan tunggakan luran Wajib yang dilakukan oleh pengusaha angkutan umum.

Pengertian tunggakan luran Wajib adalah:

- a. luran Wajib yang telah dipungut oleh pengusaha angkutan umum dan pernah disetorkan kepada PT Jasa Raharja tetapi selanjutnya belum disetorkan.
- b. luran Wajib yang telah dipungut oleh pengusaha angkutan umum dan hanya disetorkan sebagian kepada PT Jasa Raharja.
- c. luran Wajib yang telah dipungut oleh pengusaha angkutan umum tetapi belum atau tidak pernah disetorkan kepada PT Jasa Raharja.

Berdasarkan aspek yuridis tersebut di atas, dijabarkan sebagai berikut:

- a. Adanya tunggakan luran Wajib dari pengusaha angkutan umum **tidak mempengaruhi hak penumpang** untuk memperoleh santunan dari PT Jasa Raharja, karena adanya pemisahan hubungan hukum antara PT Jasa Raharja dengan penumpang angkutan umum di satu pihak, dengan hubungan hukum antara PT Jasa Raharja dengan pengusaha angkutan umum di lain pihak.
- b. Adanya cedera janji (wanprestasi) oleh pengusaha angkutan umum kepada PT Jasa Raharja tidak menyebabkan tidak terjaminnya korban. Jadi



tunggakan tersebut merupakan tanggung jawab pengusaha angkutan umum terhadap PT Jasa Raharja.

- c. Dengan demikian, selama penumpang angkutan umum tersebut terbukti sebagai penumpang sah yang telah memenuhi kewajibannya sebagai penumpang, maka penumpang terjamin berdasarkan UU No.33/1964 jo. PP No. 17/1965 apabila selama perjalanan di dalam angkutan umum yang bersangkutan mengalami kecelakaan.
- d. Apabila angkutan umum yang mengalami kecelakaan ternyata mempunyai tunggakan luran Wajib, maka santunan yang merupakan hak korban/ahli waris **tidak boleh dikurangi/dipotong** untuk penyelesaian tunggakan setoran luran Wajib.

Berdasarkan uraian di atas yang direalisasikan dalam bentuk kebijakan pelaksanaan pengutipan luran Wajib dengan sistem manifes atau borongan, maka pada prinsipnya semua penumpang angkutan umum yang telah membayar ongkos dan mengalami kecelakaan berada dalam jaminan, terlepas apakah pengusaha angkutan umum yang bersangkutan menunggak penyeteroran luran Wajibnya atau tidak.

Apabila terjadi tunggakan luran Wajib oleh pengusaha angkutan umum yang mengalami kecelakaan, supaya segera melakukan koordinasi dengan Bagian/Unit Operasional dalam hal penagihannya.

Apabila penagihan telah dilakukan dan pengusaha angkutan umum masih menunggak sebagian atau seluruh kewajiban penyeteroran luran Wajib, maka tetap tidak diperkenankan untuk mengurangi/memotong hak santunan korban/ahli waris maupun melakukan penundaan/penangguhan penyerahan santunan kepada korban/ahli waris.

#### **01.7. Penyerahan Santunan Berdasarkan Perjanjian Khusus dengan Pengusaha Angkutan Umum**

Dalam suatu perjanjian khusus antara PT Jasa Raharja dengan pengusaha angkutan umum dimungkinkan adanya ketentuan khusus/tersendiri yang mengatur ruang lingkup jaminan maupun nilai santunan di luar ketentuan yang telah terdapat pada UU No.33/1964 jo. PP No. 17/1965 dan/atau Peraturan Menteri Keuangan mengenai besar santunan.

**Sebagai contoh** adalah perjanjian kerja sama dengan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk yang di dalamnya mengatur ketentuan mengenai santunan khusus bagi penumpang jemaah haji yang **meninggal dunia bukan karena**



**kecelakaan** dalam perjalanan haji yang dioperasikan oleh pesawat Garuda Indonesia, sebagai berikut:

- “ b. Dalam hal penumpang umum haji meninggal dunia dalam penerbangan (*onboard passenger*) **bukan disebabkan kecelakaan**, maka dibayarkan santunan berdasarkan kebijakan PIHAK PERTAMA atas permohonan tertulis dari PIHAK KEDUA dengan besar santunan sebesar Rp 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah). “

Berdasarkan kesepakatan yang tertuang dalam perjanjian tersebut, penyerahan santunan berdasarkan kebijakan (*Ex Gratia*) sebesar Rp10.000.000,- kepada ahli waris jemaah haji dilaksanakan oleh Kantor Cabang/Perwakilan/KPJR Tingkat I **secara Ex Gratia berdasarkan permohonan tertulis dari PT Garuda Indonesia Tbk dan tanpa didahului oleh proses penolakan.**

Perlu diperhatikan bahwa ketentuan khusus/tersendiri **di luar** ketentuan yang terdapat pada UU No.33/1964 *jo.* PP No. 17/1965 dan/atau Peraturan Menteri Keuangan, hanya berlaku sepanjang perjanjian kerja sama antara PT Jasa Raharja dengan pengusaha angkutan umum yang bersangkutan **masih berlaku.**

#### **01.8. Kecelakaan Lalu Lintas Angkutan Sewa Khusus**

Penanganan dan penyelesaian santunan pada angkutan sewa khusus yang telah bekerja sama dengan Perusahaan, diperlukan bukti :

- a. Bukti Kecelakaan/Laporan Polisi
- b. Verifikasi Status Kendaraan dan Verifikasi Trip
- c. Laporan Hasil Survei

Tahapan penanganan dan penyelesaian santunan terhadap kecelakaan yang melibatkan Angkutan Sewa Khusus mempunyai perbedaan dengan tahap penanganan dan penyelesaian santunan kasus kecelakaan angkutan umum lainnya yaitu diperlukan adanya verifikasi terhadap status kendaraan serta trip. Verifikasi terhadap status kendaraan dan trip meliputi :

1. Status Kendaraan adalah informasi terkait Nomor polisi kendaraan Mitra Pengemudi dan jenis kendaraan
2. Verifikasi Trip adalah informasi terkait status trip penumpang dan/atau Mitra Pengemudi yang meliputi ID order, nama dan nomor ponsel Penumpang, nama dan nomor ponsel Mitra Pengemudi, waktu mulai Trip dan waktu selesai Trip, titik *pick-up* dan titik *drop-off*, nama jalan dan jalur Trip.



## 02. Ketentuan Jaminan Berdasarkan UU No.34/1964 jo. PP No. 18/1965

### 02.1. Pengertian Umum

1. Berdasarkan Pasal 10 PP No.18/1965, **korban yang berhak mendapatkan santunan** adalah:

“Setiap orang yang berada di luar alat angkutan lalu lintas jalan yang menimbulkan kecelakaan, yang menjadi korban akibat kecelakaan dari penggunaan alat angkutan lalu lintas jalan tersebut sebagai demikian.”

Dengan demikian, apapun kedudukan orang yang menjadi korban dalam kejadian kecelakaan, apakah sebagai:
  - Pengemudi/penumpang kendaraan bermotor,
  - Pengemudi/penumpang kendaraan tidak bermotor, atau
  - Pejalan kaki dan sejenisnyasepanjang korban yang bersangkutan berada di luar (tidak berada di dalam) alat angkutan lalu lintas jalan yang menimbulkan kecelakaan, maka korban berada dalam jaminan pertanggungungan.
2. **Jaminan pertanggungungan** berdasarkan UU No.34/1964 jo. PP No. 18/1965 merupakan Asuransi Tanggung Jawab Hukum Terhadap Pihak Ketiga khusus *Bodily Injury* (cedera badan) yang secara umum mengikuti atau tunduk pada prinsip-prinsip umum Asuransi Tanggung Jawab Hukum Terhadap Pihak Ketiga.
3. Sesuai Pasal 1 huruf (c) UU No. 34/1964 jo Pasal 1 huruf (c) PP No. 18/1965, yang dimaksud dengan “alat angkutan lalu lintas jalan” adalah “**kendaraan bermotor dan kereta api**”.
4. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berlaku, yang dimaksud dengan “**kendaraan bermotor**” adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel,.
5. **Kecelakaan lalu lintas jalan** adalah suatu peristiwa di jalan yang tidak diduga dan tidak disengaja, melibatkan kendaraan dengan atau tanpa pengguna jalan lain, yang seketika itu mengakibatkan luka badani pada korban manusia, yang sifat dan tempatnya dapat ditentukan ilmu kedokteran
6. **Santunan** adalah sejumlah uang yang akan diserahkan kepada korban atau ahli waris korban yang dananya dihimpun dari Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan menurut UU No.34/1964 jo. PP No. 18/1965.



## 02.2. Penetapan Kepastian Jaminan

Sesuai dengan ketentuan Pasal 17 PP No. 18/1965 pembuktian mengenai tuntutan atas penyerahan dana santunan tunduk kepada aturan pembuktian menurut hukum acara perdata biasa, kecuali yang secara tegas diatur menyimpang.

Dalam Pasal 17 ayat (2) PP No. 18/1965, dinyatakan bahwa untuk membuktikan keabsahan tuntutan dana santunan cukup didasarkan bukti-bukti sebagaimana dimaksud dalam pasal tersebut yang antara lain adalah proses verbal polisi lalu lintas.

Dalam pembuktian keabsahan tuntutan dana santunan, proses verbal polisi lalu lintas digunakan untuk membuktikan:

- a. Apakah benar telah terjadi kecelakaan lalu lintas yang melibatkan kendaraan bermotor atau kereta api dan menimbulkan cedera pada korban yang diajukan tuntutan dana santunannya,
- b. Apakah benar korban, yang diajukan tuntutan dana santunannya, **tidak berada di dalam alat angkutan lalu lintas jalan yang menimbulkan kecelakaan.**

Selain ketentuan mengenai pembuktian keabsahan tuntutan yang diatur dalam Pasal 17 ayat (2), terdapat ketentuan pada Pasal 17 ayat (4) yang memberikan peluang dilaksanakannya pembuktian keabsahan tuntutan **secara lain** dari pada apa yang telah disebutkan dalam Pasal 17 ayat (2) sepanjang dapat diyakini keabsahannya oleh Direksi Perusahaan.

Secara lengkap, isi Pasal 17 ayat(4)PP No. 18/1965 adalah:

“Dalam hal Direksi Perusahaan telah memperoleh keyakinan tentang keabsahan tuntutan **secara lain daripada disebut pada ayat (2) pasal ini**, pembayaran ganti kerugian pertanggungungan dapat pula dilakukan berdasarkan surat-surat bukti/kenyataan-kenyataan lain.”

Dengan demikian, demi kepentingan pelayanan santunan kepada masyarakat khususnya dalam penetapan kepastian jaminan korban kecelakaan lalu lintas, maka berdasarkan pasal 17 ayat (4) PP No.18/1965 dimungkinkan untuk menggunakan surat bukti/kenyataan lain, selain proses verbal polisi lalu lintas (Laporan Polisi).

Sehubungan Pasal 17 ayat (4) tersebut tidak menetapkan secara jelas/spesifik mengenai surat bukti/keyakinan lain yang dimaksud, maka penetapan surat bukti/kenyataan lain sebagai pengganti proses verbal polisi lalu lintas (dalam



penetapan kepastian jaminan), menggunakan diskresi Direksi Perusahaan melalui Keputusan Direksi.

### **02.3. Kasus Kecelakaan yang Melibatkan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih**

Dalam hal terjadi kasus kecelakaan lalu lintas yang melibatkan 2 (dua) kendaraan bermotor atau lebih, untuk penetapan kepastian jaminan dilaksanakan

sebagai berikut:

1. Agar diteliti secara cermat uraian dan/atau kesimpulan sementara mengenai kejadian kecelakaan dalam Laporan Polisi untuk menetapkan pihak-pihak mana yang berhak diberi jaminan sesuai ketentuan dalam Pasal 10 PP No. 18/1965.
2. Apabila dalam uraian dan/atau kesimpulan Laporan Polisi, disebutkan bahwa korban kecelakaan berada di dalam kendaraan bermotor yang menimbulkan/menyebabkan terjadinya kecelakaan, maka korban yang bersangkutan tidak terjamin UU No.34/1964 *jo.* PP No. 18/1965.
3. Dalam hal Laporan Polisi **tidak menyebutkan** pihak mana yang menimbulkan/menyebabkan terjadinya kecelakaan (semua pihak bukan sebagai penyebab terjadinya kecelakaan), maka semua korban dari kendaraan bermotor mana pun yang terlibat dalam kecelakaan tersebut terjamin UU No.34/1964 *jo.* PP No. 18/1965.
4. Dalam menilai kasus kecelakaan yang melibatkan 2 (dua) kendaraan bermotor atau lebih agar tidak terpaku pada ada tidaknya benturan atau tabrakan antara kendaraan bermotor yang terlibat, melainkan menilai unsur kesalahan atau kelalaian yang ditimbulkan oleh suatu kendaraan bermotor tertentu sehingga menyebabkan terjadinya kecelakaan pada kendaraan bermotor lain.

**Contoh kasus:** Sebuah kendaraan sepeda motor yang dikendarai oleh penjambret berusaha menjambret tas yang sedang disandang oleh seorang pengemudi kendaraan sepeda motor lain. Akibat tarikan pada tali tas, pengemudi sepeda motor yang dijambret hilang kendali kemudan terjatuh dan mengalami luka berat.

Pada kasus di atas, meskipun tidak terjadi benturan antara sepeda motor penjambret dengan sepeda motor korban, pengemudi sepeda motor yang dijambret tetap terjamin UU No.34/1964 *jo.* PP No. 18/1965 karena



terpenuhinya syarat adanya kendaraan bermotor lain yang terlibat dan menyebabkan terjadinya kecelakaan.

Korban tersebut dapat diserahkan santunannya dengan menggunakan bukti kejadian dari Satuan Lalu Lintas (Satlantas) atau dari Satuan Reserse Kriminal (Satreskrim).

Pada kasus kecelakaan lalu lintas yang melibatkan 2 (dua) kendaraan bermotor atau lebih, terhadap korban yang berada dalam kendaraan bermotor pribadi yang menimbulkan/menyebabkan terjadinya kecelakaan dapat diserahkan santunan dalam ruang lingkup UU No.34/1964 jo. PP No. 18/1965 secara *Ex Gratia* sebesar 100% tanpa terlebih dahulu meminta/mendapatkan persetujuan dari Kantor Pusat. Lihat **Sub Bab F.02.2 halaman 87**.

Pemberian santunan *Ex Gratia* sebesar 100% tersebut (selanjutnya disebut sebagai **EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih**) merupakan tindak lanjut rekomendasi dari Dewan Perwakilan Rakyat untuk memberikan jaminan perlindungan kepada semua korban kecelakaan sesuai risalah rapat Komisi IX DPR-RI tanggal 25 Januari 2001.

Selain itu, pemberian EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih sejalan dengan prinsip pertanggung jawaban Asuransi Tanggung Jawab Hukum Terhadap Pihak Ketiga dalam ruang lingkup UU No.34/1964 jo. PP No. 18/1965, yakni dengan pertimbangan bahwa para pemilik kendaraan bermotor yang terlibat dalam kecelakaan sama-sama berkewajiban membayar premi asuransi (SWKDLLJ).

Dalam hal kendaraan bermotor yang menimbulkan/menyebabkan kecelakaan adalah kendaraan bermotor angkutan umum, maka terhadap penumpang angkutan umum yang menjadi korban agar diserahkan santunan secara normal menggunakan ruang lingkup UU No.33/1964 jo. PP No. 17/1965.

#### **02.4. Korban Tabrak Lari**

Korban tabrak lari adalah korban yang kasus kecelakaannya, menurut Laporan Polisi, **melibatkan kendaraan bermotor lain** yang setelah kejadian kecelakaan, kendaraan bermotor lain tersebut melarikan diri sehingga tidak diketahui identitasnya.

Terhadap korban tabrak lari penyelesaian santunannya dilaksanakan dalam ruang lingkup jaminan UU No.34/1964 jo. PP No. 18/1965, dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:



1. Begitu informasi mengenai adanya kecelakaan tabrak lari diterima, **agar segera melaksanakan survei** untuk meneliti kebenaran kasus kecelakaannya.
2. Penelitian kebenaran kasus kecelakaan tersebut **tidak boleh mengurangi kelancaran** penyelesaian santunan dan semata-mata dimaksudkan untuk **meyakini adanya kendaraan bermotor lain** yang terlibat dalam kejadian kecelakaan.
3. Dalam hal terdapat keraguan mengenai adanya keterlibatan kendaraan bermotor lain dalam kejadian kecelakaan, agar dilaksanakan kegiatan Survei/ Penelitian Bersama Kasus Kecelakaan dengan anggota kepolisian yang menangani kecelakaan. Hal ini dibahas lebih lanjut pada **Sub Bab E.01.3 halaman 81**.

Pada prinsipnya **hak korban tabrak lari adalah sama dengan hak korban kecelakaan normal** (bukan tabrak lari), oleh karena itu tidak diperkenankan untuk melakukan diskriminasi dalam penanganan santunan korban tabrak lari dengan menunda-nunda penyelesaian santunan.

#### **02.5. Kasus Kecelakaan Tunggal Kendaraan Bermotor dan Kecelakaan Kendaraan Bermotor dengan Bukan Alat Angkutan Lalu Lintas Jalan**

1. **Kecelakaan tunggal kendaraan bermotor** adalah kecelakaan lalu lintas jalan yang hanya dialami oleh satu kendaraan bermotor tanpa adanya keterlibatan alat angkutan lalu lintas jalan lain (baik kendaraan bermotor maupun kereta api) dalam kecelakaan tersebut.  
Kecelakaan tunggal dapat disebabkan oleh kelalaian pengemudi kendaraan bermotor itu sendiri atau sebab lain seperti kehilangan kendali (*out of control*) karena jalan rusak atau jalan licin.
2. **Kecelakaan kendaraan bermotor dengan bukan alat angkutan lalu lintas jalan** adalah kecelakaan yang dialami oleh kendaraan bermotor karena bertabrakan atau berbenturan dengan sesuatu benda/objek yang **bukan** merupakan alat angkutan lalu lintas jalan (bukan kendaraan bermotor dan bukan kereta api), seperti pada contoh kasus berikut ini:
  - a. Menabrak properti seperti rumah, gardu, trotoar pembatas jalan dan sebagainya.
  - b. Menabrak pejalan kaki, maupun kendaraan tidak bermotor seperti sepeda ontel, gerobak, becak, andong dan sebagainya.
  - c. Menabrak ternak/hewan yang sedang berada di jalan.



- d. Tertimpa benda keras seperti papan reklame, pohon atau tiang listrik yang tumbang dan sebagainya.

Pada kasus kecelakaan tunggal kendaraan bermotor maupun kecelakaan kendaraan bermotor dengan bukan alat angkutan lalu lintas jalan, maka korban kecelakaan tidak terjamin UU No.34/1964 jo. PP No. 18/1965 karena pada kasus kecelakaan tersebut **tidak terdapat alat angkutan lalu lintas jalan lain** (kendaraan bermotor atau kereta api sesuai Pasal 1 huruf c UU No.34/1964 dan Pasal 1 huruf c PP No. 18/1965) yang menimbulkan kecelakaan.

Dalam kaitan dengan pelaksanaan prinsip pertanggungjawaban Asuransi Tanggung Jawab Hukum Terhadap Pihak Ketiga dalam ruang lingkup jaminan UU No.34/1964 jo. PP No. 18/1965, pada kasus kecelakaan tunggal tidak ada kendaraan bermotor lain yang terlibat, yang berarti tidak ada pula pembayaran premi Asuransi Tanggung Jawab Hukum Terhadap Pihak Ketiga (SWDKLLJ) dari kendaraan bermotor lain.

Bagi korban kasus kecelakaan bermotor tunggal dan kecelakaan kendaraan bermotor dengan bukan alat angkutan lalu lintas jalan, berdasarkan pertimbangan (*professional judgement*) Kepala Cabang diberi kewenangan membayarkan santunan secara *Ex Gratia* dengan kewenangan **sebesar 50%** dari besar santunan yang berlaku.

Penyerahan santunan *Ex Gratia* yang melebihi kewenangan Kepala Cabang tersebut harus mendapatkan persetujuan dari Direksi.

Perlu diingat bahwa sepanjang terdapat lebih dari satu kendaraan bermotor yang terlibat kecelakaan, walaupun tidak terjadi benturan langsung antar kendaraan bermotor, maka yang demikian ini tergolong kasus tabrakan 2 (dua) kendaraan bermotor atau lebih dan bukan kasus kecelakaan tunggal.

Lihat **Sub Bab B.02.3 halaman 30**.

Dalam hal kendaraan bermotor yang mengalami kecelakaan tunggal atau kecelakaan dengan bukan alat angkutan lalu lintas jalan adalah Kendaraan Bermotor Angkutan Umum (KBU), maka penumpangnya tetap terjamin UU No.33/1964 jo. PP No. 17/1965 dan diserahkan santunan secara normal. Sedangkan untuk awak angkutannya, diserahkan santunan *Ex Gratia* Awak Angkutan Umum sebesar 100%.

## **02.6. Kecelakaan Lalu Lintas Kereta Api**

Jaminan bagi korban yang mengalami kecelakaan tertabrak atau tabrakan dengan kereta api diatur sebagai berikut:



**1. Korban pejalan kaki atau pengemudi/penumpang kendaraan tidak bermotor.**

Pejalan kaki atau pengemudi/penumpang kendaraan tidak bermotor yang menjadi korban tertabrak kereta api maka korban terjamin UU No.34/1964 jo. PP No. 18/1965.

**2. Korban pengemudi/penumpang kendaraan bermotor.**

a. Dalam hal kendaraan bermotor bertabrakan dengan kereta api dikarenakan dengan sengaja menerobos palang pintu kereta api yang sedang difungsikan secara normal sebagaimana lazimnya kereta api akan melewati perlintasan sebidang, maka pengemudi dan penumpang kendaraan bermotor tersebut **tidak** terjamin UU No.34/1964 jo. PP No. 18/1965.

Penyelesaian santunannya **diberlakukan sama dengan kasus tabrakan 2 (dua) kendaraan bermotor atau lebih**, yakni dapat diserahkan santunan *Ex Gratia* sebesar 100% tanpa perlu pengajuan/persetujuan dari Kantor Pusat.

b. Dalam hal kendaraan bermotor tertabrak kereta api pada perlintasan sebidang yang tidak dilengkapi dengan palang pintu kereta api sebagaimana mestinya, maka korban terjamin UU No.34/1964 jo. PP No. 18/1965. Hal ini dengan pertimbangan bahwa tidak ada unsur kesengajaan dari pihak korban.

**02.7. Kecelakaan Lalu Lintas Bukan di Jalan Umum**

Dalam ketentuan UU No. 34/1964 jo. PP No.18/1965 tidak terdapat pemberian pengertian secara khusus terhadap istilah “jalan” dan hanya terdapat pengertian untuk istilah “alat angkutan lalu lintas jalan”, yakni:

- Kendaraan bermotor (sebagaimana yang dimaksud oleh Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan), dan
- Kereta api.

Pada kenyataannya sangat dimungkinkan kecelakaan yang ditimbulkan oleh penggunaan alat angkutan lalu lintas jalan dan menimbulkan korban terjadi di tempat yang bukan merupakan jalan umum, seperti:

a. Seseorang yang menjadi korban kecelakaan di jalan khusus.

Sebagaimana pasal 1 angka 6 UU No. 38 Tahun 2004 Tentang Jalan



“Yang dimaksud dengan jalan khusus adalah jalan yang dibangun oleh instansi, badan usaha, perseorangan atau kelompok masyarakat untuk kepentingan sendiri.”

Sedangkan dalam penjelasan Pasal 6 UU no.38 Tahun 2004

“Yang dimaksud dengan jalan khusus, antara lain jalan di dalam kawasan pelabuhan, jalan kehutanan, jalan perkebunan, jalan inspeksi pengairan, jalan di kawasan industri, dan jalan di kawasan pemukiman yang belum diserahkan kepada pemerintah.”

- b. Seseorang yang berada di dalam rumah (bukan pengguna jalan) menjadi korban karena tertabrak oleh kendaraan truk yang mengalami rem blong dan hilang kendali sehingga keluar dari badan jalan dan menabrak rumah tempat korban berada.

Pada prinsipnya penyelesaian santunan dalam ruang lingkup UU No. 34/1964 jo. PP No. 18/1965 berlaku juga pada kecelakaan yang terjadi bukan di jalan umum.

Dalam hal kecelakaan yang terjadi bukan di jalan umum tidak ditangani oleh Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort, maka untuk penyelesaian santunan dapat digunakan Laporan Polisi dari Satuan Reserse dan Kriminal (Satreskrim) atau dari Kepolisian Sektor, atau bukti kejadian kecelakaan dari instansi berwenang lainnya.

### **03. Pengecualian Jaminan**

Meskipun korban kecelakaan telah memenuhi ketentuan jaminan pertanggungungan pada Pasal 10 PP No. 17/1965 atau Pasal 10 PP No. 18/1965, namun jaminan pertanggungungan tersebut **tidak berlaku** atau hak atas penyerahan santunan dinyatakan **tidak ada** apabila kecelakaan yang dialami memenuhi hal-hal yang dikecualikan pada Pasal 13 PP No. 17/1965 atau PP No. 18/1965.

Penerapan Pasal 13 PP No. 17/1965 atau PP No. 18/1965 dalam penolakan suatu penyerahan santunan harus dilaksanakan secara hati-hati dan cermat dan didukung oleh bukti yang kuat

Apabila hal-hal yang dikecualikan dalam Pasal 13 PP No. 17/1965 atau PP No. 18/1965 **tercantum** pada uraian kronologis kejadian kecelakaan dalam Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya dari instansi berwenang, maka perlu dicermati terlebih dahulu apakah kecelakaan **semata-mata** disebabkan oleh hal-hal yang dikecualikan tersebut atau dengan kata lain, apakah hal-hal yang dikecualikan tersebut menjadi **penyebab utama** kecelakaan.



Sebagai contoh:

Dalam Laporan Polisi disebutkan bahwa seorang pejalan kaki yang hilang ingatan /gila telah tertabrak oleh kendaraan truk sehingga korban meninggal dunia. Terkait dengan kasus di atas, Pasal 13 huruf (c) angka (3) PP No.17/1965 dan PP No.18/1965 menyebutkan adanya pengecualian dalam kecelakaan-kecelakaan yang terjadi pada waktu korban sedang:

“ 3. ataupun diakibatkan oleh atau terjadi karena korban mempunyai cacat badan atau keadaan badaniah/rohaniah luar biasa lain; ”

Bahwa yang perlu diperhatikan disini apakah kecelakaan **semata-mata** disebabkan oleh karena keadaan rohaniah luar biasa yang diderita oleh korban atau bukan, atau dengan kata lain apakah keadaan rohaniah luar biasa itu sebagai penyebab utama kecelakaan, sehingga:

- a. **Korban tidak dikecualikan dan tetap terjamin**, apabila kecelakaan lalu lintas tersebut terjadi **bukan** semata-mata karena diakibatkan oleh cacat rohaniah korban. Misalnya korban yang gila tersebut sedang berjalan kaki di trotoar tiba-tiba truk hilang kendali sehingga menabrak korban.
- b. **Jaminan pertanggung jawaban korban menjadi tidak berlaku**, apabila kecelakaan lalu lintas tersebut terjadi semata-mata disebabkan oleh cacat rohaniah korban. Misalnya korban tiba-tiba lari ke tengah jalan menyambut truk yang sedang melaju kencang.

## **C. KETENTUAN JAMINAN TERKAIT DENGAN JENIS SANTUNAN**

Setiap korban kecelakaan lalu lintas yang berada dalam jaminan pertanggung jawaban berdasarkan UU No. 33/1964 *jo.* PP No.17/1965 dan UUNo. 34/1964 *jo.* PP No.18/1965, diberi hak atas suatu penyerahan santunan yang terbagi menjadi beberapa jenis santunan sebagai berikut:

1. Santunan Meninggal Dunia
2. Santunan Luka-luka
3. Santunan Cacat Tetap
4. Santunan Penguburan

### **01. Santunan Meninggal Dunia**

#### **01.1. Ketentuan Jaminan Santunan Meninggal Dunia**

Dalam pengajuan santunan meninggal dunia berlaku ketentuan sebagai berikut:



1. Jaminan santunan meninggal dunia berlaku apabila kematian korban merupakan akibat langsung dari kecelakaan dan kematian korban terjadi dalam kurun waktu 365 hari sejak terjadinya kecelakaan.
2. Kewenangan untuk memastikan bahwa kematian korban merupakan akibat langsung dari kecelakaan dimiliki oleh dokter yang merawat korban atau berdasarkan pendapat Dokter Konsultan Perusahaan.
3. Sekalipun kematian korban merupakan akibat langsung dari kecelakaan tetapi kematian korban terjadi setelah **lewat** dari 365 hari sejak terjadinya kecelakaan, maka kematian korban tersebut **tidak dijamin** dan tidak dapat diserahkan santunan meninggal dunia.

#### **01.2. Jaminan untuk Korban yang Meninggal Dunia di Rumah**

Dalam hal korban kecelakaan yang telah menjalani perawatan/pengobatan di Fasilitas Kesehatan dan pulang ke rumah kemudian meninggal dunia di rumah dalam kurun waktu 365 hari sejak terjadinya kecelakaan, maka perlu dilakukan pembuktian terlebih dahulu apakah kematian korban masih berhubungan dengan cedera yang dialami korban akibat peristiwa kecelakaan.

Untuk membuktikannya, dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Melakukan survei di lingkungan sekitar rumah korban untuk mendapatkan informasi tentang kondisi korban setelah pulang ke rumah dari tempat perawatan.
2. Meminta rekomendasi dari Dokter Konsultan Perusahaan mengenai ada tidaknya hubungan antara kematian korban dengan kasus kecelakaan yang dialami sebelumnya, berdasarkan:
  - Konfirmasi (lisan atau tertulis) dari dokter yang merawat korban, atau
  - Resume medis dari fasilitas kesehatan yang merawat korban.

Santunan meninggal dunia hanya dapat diserahkan apabila berdasarkan pembuktian tersebut di atas, **dapat diyakini bahwa kematian korban merupakan akibat langsung dari kecelakaan** dengan dilengkapi Laporan Hasil Survei dan Lembar Disposisi Dokter Perusahaan.

#### **01.3. Korban Bayi yang Meninggal dalam Kandungan**

Korban yang dijamin berdasarkan berdasarkan UU No. 33/1964 *jo.* PP No.17/1965 maupun UUNo. 34/1964 *jo.* PP No.18/1965 adalah “manusia” sebagai “subjek hukum”.



Pengertian subjek hukum adalah pemegang hak dan kewajiban menurut hukum. Keberadaan seseorang sebagai subjek hukum **dimulai sejak ia dilahirkan**. Sedangkan bila ia belum dilahirkan, maka ia belum tergolong sebagai subjek hukum.

Seorang anak yang belum dilahirkan dapat dianggap telah lahir dan menjadi subjek hukum yang memiliki hak **hanya apabila kepentingan si anak menuntut demikian**. Hal ini tercantum pada Pasal 2 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yakni:

“Anak yang ada dalam kandungan seorang perempuan dianggap telah lahir, setiap kali kepentingan si anak menghendaknya. **Bila telah mati sewaktu dilahirkan, dia dianggap tidak pernah ada.**”

Pelaksanaan kalimat pertama pada Pasal 2 tersebut harus memenuhi syarat:

1. Anak itu telah lahir,
2. Ia lahir dalam keadaan hidup, dan
3. Kepentingan itu membawa serta tuntutan akan hak-haknya, yakni warisan dari ayahnya.

Sedangkan dalam kalimat kedua telah ditegaskan bahwa apabila si anak telah **meninggal sewaktu dilahirkan** maka dia **dianggap tidak pernah ada**, yang berarti anak tersebut tidak pernah menjadi subjek hukum.

Apabila ada seorang bayi yang meninggal dunia dalam kandungan karena ibunya mengalami kecelakaan, maka pada saat bayi tersebut dilahirkan tentu lah dalam keadaan meninggal dunia. Dengan demikian bayi tersebut dianggap tidak pernah ada dan tidak pernah menjadi subjek hukum.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa korban bayi yang meninggal dunia dalam kandungan sebagai akibat kecelakaan yang dialami oleh ibu yang mengandungnya, **tidak termasuk yang dijamin** berdasarkan UU No. 33/1964 *jo.* PP No.17/1965 maupun UUNo. 34/1964 *jo.* PP No.18/1965. Tetapi apabila korban bayi dalam kandungan yang mengalami kecelakaan **sempat dilahirkan dalam keadaan hidup** maka bayi tersebut telah menjadi subjek hukum.

Apabila bayi yang sempat hidup tersebut kemudian meninggal dunia **akibat cedera dari kecelakaan yang dialaminya**, maka ahli warisnya berhak menerima santunan berdasarkan UU No. 33/1964 *jo.* PP No.17/1965 dan UUNo. 34/1964 *jo.* PP No.18/1965.



#### **01.4. Pengertian Ahli Waris menurut PP No. 17/1965 dan PP No. 18/1965**

PP No. 17/1965 dan PP No. 18/1965, sebagai peraturan pelaksanaan UU No. 33/1964 dan UU No. 34/1964, mengatur lebih lanjut tentang hak-hak dan kewajiban yang timbul sehubungan dengan pelaksanaan asuransi kecelakaan penumpang angkutan umum dan kecelakaan lalu lintas jalan, termasuk secara khusus mengatur pihak-pihak yang berhak menerima santunan.

Adapun ketentuan tentang ahli waris yang terkandung dalam PP No.17/1965 dan PP No.18/1965, mengatur secara **khusus** dalam kaitan dengan ahli waris yang berhak menerima santunan meninggal dunia, sedangkan ketentuan tentang ahli waris dalam KUH Perdata merupakan ketentuan **umum** sehingga dalam hal ini berlaku asas "*Lex Specialis Derogat Legi Generalis*".

Asas *Lex Specialis Derogat Legi Generalis* adalah salah satu asas hukum, yang mengandung makna bahwa aturan hukum yang bersifat khusus akan mengesampingkan aturan hukum yang bersifat umum, selama kedua aturan hukum tersebut sederajat dan berada dalam lingkungan hukum yang sama.

Tingkat antara dari UU No. 33/1964 dan UU No. 34/1964 dengan KUH Perdata adalah sederajat serta keduanya sama-sama termasuk lingkungan hukum keperdataan.

Dengan demikian ketentuan ahli waris yang berhak menerima santunan meninggal dunia dalam PP No. 17/1965 dan PP No. 18/1965 mengesampingkan ketentuan ahli waris yang berlaku secara umum.

Sesuai dengan ketentuan Pasal 1 huruf (g) dan Pasal 12 ayat (1) PP No. 17/1965 dan PP No. 18/1965, ditetapkan bahwa ahli waris yang berhak menerima santunan meninggal dunia adalah hanya:

1. Janda atau dudanya yang sah
2. Dalam hal tidak ada janda/dudanya, kepada anak-anaknya yang sah.
3. Dalam hal tidak ada janda/dudanya dan anak-anaknya yang sah kepada orangtuanya yang sah.

Urutan ahli waris di atas tidak dapat di ubah dan keluarga korban lainnya di luar ketiga jenis ahli waris tersebut (kakak, adik, paman, sepupu dsb.) bukan merupakan ahli waris yang dapat menerima santunan meninggal dunia.

Dalam pasal 10 ayat (2) huruf (d) PP No. 17/1965 dan PP No. 18/1965 diatur bahwa dalam hal korban mati tidak mempunyai ahli waris, kepada yang menyelenggarakan penguburannya diberikan penggantian biaya-biaya penguburan.



#### **01.5. Penyelesaian Santunan Meninggal Dunia bagi Korban yang Perkawinannya Dilaksanakan secara Agama/Kepercayaan/Adat**

Menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan menyebutkan bahwa:

- “ (1) Perkawinan adalah sah, apabila dilakukan menurut hukum masing-masing agamanya dan kepercayaannya itu.
- (2) Tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Dalam Ayat (1) tersebut di atas mengandung pengertian bahwa secara *de facto* suatu perkawinan adalah sah apabila telah memenuhi syarat sahnya perkawinan menurut agama dan kepercayaan. Menurut ilmu sosiologi, termasuk di dalam kepercayaan adalah adat istiadat yang berlaku pada suatu masyarakat.

Negara dalam hal ini tidak dapat mengesampingkan “*de facto*” atas syarat sah perkawinan yang telah dilangsungkan sesuai dengan ketentuan agama dan kepercayaan (bentuk materiil perkawinan).

Adapun mengenai kewajiban pencatatan perkawinan sebagaimana tersebut pada ayat (2), merupakan kewajiban warga negara dalam rangka terpenuhinya perlindungan perkawinan itu sendiri sebagai contoh: pengakuan pihak ketiga, waris, perlindungan anak atau hak-hak keperdataan serta kepastian hukum.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka suami/istri korban dari perkawinan secara agama/kepercayaan/adat dapat menjadi ahli waris yang menerima santunan meninggal dunia.

Adapun pembuktian adanya perkawinan secara agama/kepercayaan/adat adalah:

1. Apabila terdapat dokumen yang dapat diyakini keabsahannya mengenai kebenaran terjadinya perkawinan maka dokumen tersebut dapat dijadikan bukti, contohnya adalah dokumen perkawinan yang diterbitkan oleh Gereja.
2. Apabila tidak terdapat dokumen perkawinan, maka perkawinan harus dibuktikan oleh keterangan dari sekurang-kurangnya 2 (dua) orang saksi yang **mengetahui** adanya perkawinan. Keterangan tersebut dituangkan ke dalam Laporan Hasil Survei yang ditandatangani oleh para saksi.

Namun sebelum dilakukan penyerahan santunan meninggal dunia kepada suami/istri korban yang dinikahi secara agama/kepercayaan/adat, harus diperhatikan hal-hal sebagai berikut:



1. Apabila korban mempunyai anak kandung, maka santunan diserahkan kepada anak kandung korban.

Hal ini merupakan konsekuensi keputusan Mahkamah Konstitusi No.46/PUU-VII/2010 tanggal 17 Februari 2012 bahwa hubungan keperdataan anak dengan orang tuanya diakui secara formil dalam hukum positif **sepanjang dapat dibuktikan** terdapat hubungan darah antara anak dan orangtuanya tersebut.

2. Apabila korban mempunyai orangtua kandung, maka didahulukan orangtua kandung atau dibuat kesepakatan tertulis antara suami/istri korban dengan orang tua kandung korban mengenai siapa yang akan menjadi penerima santunan.

Dalam hal santunan meninggal dunia kepada suami/istri korban dari perkawinan secara agama/kepercayaan/adat, maka yang bersangkutan terlebih dahulu harus membuat pernyataan tertulis bahwa:

- Apabila di kemudian hari ternyata perkawinan secara agama/kepercayaan/adat dengan korban terbukti tidak benar, dan/atau
- Apabila di kemudian hari ternyata ada pihak lain yang lebih berhak atas santunan Jasa Raharja sehingga timbul tuntutan/gugatan,

maka yang bersangkutan akan bertanggung jawab dan menerima konsekuensi hukum termasuk didalamnya mengembalikan dana santunan yang telah diterima.

#### **01.6. Penyelesaian Santunan Meninggal Dunia bagi Korban yang Memiliki Lebih dari Satu Orang Istri**

Pembuktian secara formil keperdataan menganut prinsip akta otentik sebagai alat bukti yang mempunyai kekuatan pembuktian yang **sempurna**, sehingga istri yang mempunyai akta nikah (otentik) mempunyai kedudukan legal formil dan materil yang **lengkap**.

Hal tersebut merujuk kepada Pasal 2 Ayat (2) Undang-Undang No.1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, bahwa:

“(2) Tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Dengan pertimbangan tersebut, maka penyelesaian santunan meninggal dunia bagi korban yang memiliki lebih dari satu orang istri adalah sebagai berikut:

1. Apabila hanya ada satu istri yang perkawinannya dilengkapi akta nikah dari KUA/Catatan Sipil sedangkan istri yang lain hanya dinikahi secara



agama/kepercayaan/adat, maka santunan diserahkan kepada istri yang mempunyai akta nikah.

2. Apabila istri yang perkawinannya dilengkapi akta nikah dari KUA/Catatan Sipil lebih dari satu orang maka para istri tersebut harus mencapai kesepakatan untuk memberikan kuasa kepada salah satu istri untuk menerima santunan.

Apabila korban juga memiliki istri lain yang dinikahi secara agama/kepercayaan/adat, maka yang bersangkutan tidak perlu ikut dalam kesepakatan.

3. Apabila semua istri perkawinannya secara agama /kepercayaan / adat maka para istri tersebut harus mencapai kesepakatan untuk memberikan kuasa kepada salah satu istri untuk menerima santunan.

Kesepakatan para istri harus dituangkan dalam bentuk pernyataan tertulis yang ditandatangani oleh masing-masing pihak dengan tujuan sebagai pembuktian dan untuk menghindari terjadinya gugatan hukum kepada perusahaan. Contoh pernyataan pada lampiran **56/PN.08**.

Jika para istri gagal mencapai kesepakatan, maka disarankan penyelesaian melalui putusan Pengadilan sehingga pihak mana yang akan menerima santunan diputuskan berdasarkan pertimbangan Hakim.

#### **01.7. Orang yang Dapat Disamakan Kedudukannya Sebagai Anak yang Sah**

Dalam hal korban tidak mempunyai suami/istri yang sah, maka orang yang dapat disamakan kedudukannya **sebagai anak yang sah dan menjadi ahli waris penerima santunan meninggal dunia**, meliputi:

1. Anak kandung yang lahir diluar perkawinan atau dilahirkan dalam perkawinan yang tidak dicatatkan ke KUA/Catatan Sipil (perkawinan secara agama/kepercayaan/adat), sepanjang dapat dibuktikan bahwa anak tersebut adalah benar anak **biologis** korban.

Hal ini merujuk Putusan Mahkamah Konstitusi No.46/PUU-VII/2010 tanggal 17 Februari 2012 yang mengubah Pasal 43 ayat (1) UU No. 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan menjadi harus dibaca:

“ Anak yang dilahirkan di luar perkawinan mempunyai hubungan perdata dengan ibunya dan keluarga ibunya *serta dengan laki-laki sebagai ayahnya yang dapat dibuktikan berdasarkan ilmu pengetahuan dan teknologi dan/atau alat bukti lain menurut hukum mempunyai hubungan darah, termasuk hubungan perdata dengan keluarga ayahnya.*”



2. Anak angkat yang telah disahkan dengan putusan Pengadilan Negeri atau Pengadilan Agama.
3. Anak tiri, sepanjang sewaktu korban meninggal dunia akibat kecelakaan korban masih terikat perkawinan yang sah dengan ayah/ibu kandung anak tiri tersebut dan pada waktu terjadi kecelakaan ayah/ibu kandung anak tersebut telah meninggal dunia.
4. Anak yang senyatanya telah diasuh oleh korban dapat disamakan kedudukannya sebagai anak yang sah **sepanjang sudah tidak ada orangtua kandung korban yang masih hidup.**

Pengasuhan tersebut harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. Pengasuhan harus berjalan paling singkat 6 (enam) bulan.
- b. Selama masa pengasuhan, anak belum berusia 18 (delapan belas) tahun.

Anak yang disamakan kedudukannya sebagai anak yang sah sebagaimana dimaksud **angka 1, 3 dan 4** harus dibuktikan dengan hasil survei yang dilaksanakan dengan cermat dan didukung dengan keterangan minimal 2 (dua) orang saksi serta bukti lain yang dapat menunjang kebenarannya.

#### **01.8. Orang yang Dapat Disamakan Kedudukannya Sebagai Orangtua yang Sah**

Dalam hal korban tidak mempunyai:

- Suami/Istri yang sah,
- Anak yang sah,
- Anak yang dapat disamakan kedudukannya sebagai anak yang sah pada **Sub Bab C.01.7 halaman 42,**
- Orangtua yang sah,

maka orang yang dapat disamakan kedudukannya sebagai orangtua yang sah dan **menjadi ahli waris penerima santunan meninggal dunia**, meliputi:

1. Apabila korban dilahirkan di luar perkawinan atau dilahirkan dalam perkawinan yang tidak dicatatkan ke KUA/Catatan Sipil (perkawinan secara agama/ kepercayaan/adat), maka bapak kandung korban dipersamakan kedudukannya sebagai orangtua yang sah sepanjang dapat dibuktikan bahwa orang tersebut adalah benar bapak **biologis** korban.

Hal ini merujuk Putusan Mahkamah Konstitusi No.46/PUU-VII/2010 tanggal 17 Februari 2012 yang mengubah Pasal 43 ayat (1) UU No. 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan menjadi harus dibaca:

“ Anak yang dilahirkan di luar perkawinan mempunyai hubungan perdata dengan ibunya dan keluarga ibunya *serta dengan laki-laki sebagai*



*ayahnya yang dapat dibuktikan berdasarkan ilmu pengetahuan dan teknologi dan/atau alat bukti lain menurut hukum mempunyai hubungan darah, termasuk hubungan perdata dengan keluarga ayahnya.”*

2. Orangtua angkat yang telah disahkan dengan putusan Pengadilan Negeri atau Pengadilan Agama.
3. Orangtua tiri, sepanjang sewaktu korban meninggal dunia akibat kecelakaan orangtua tiri tersebut **masih terikat perkawinan yang sah** (baik dicatatkan ke KUA/Catatan Sipil maupun tidak) dengan orangtua kandung korban dan pada waktu terjadi kecelakaan orangtua kandung korban telah meninggal dunia.
4. Orang dewasa yang senyatanya telah mengasuh korban dapat disamakan kedudukannya dengan orangtua yang sah.

Pengasuhan tersebut harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. Pengasuhan harus berjalan paling singkat 6 (enam) bulan.
- b. Selama masa pengasuhan, anak belum berusia 18 (delapan belas) tahun.
- c. Jika korban diasuh oleh lebih dari satu orang dan semua orang tersebut memenuhi ketentuan pada huruf a dan b, maka orang-orang tersebut harus membuat kesepakatan tertulis siapa yang akan menerima santunan.
- d. Tidak termasuk pemilik/pengurus organisasi/lembaga/yayasan sosial yang menyelenggarakan pengasuhan anak, seperti panti asuhan.

Orang yang disamakan kedudukannya sebagai orangtua yang sah sebagaimana dimaksud **angka 1, 3 dan 4** harus dibuktikan dengan hasil survei yang dilaksanakan dengan cermat dan didukung dengan keterangan minimal 2 (dua) orang saksi serta bukti lain yang dapat menunjang kebenarannya.

#### **01.9. Ahli Waris Adalah Anak Korban yang Jumlahnya Lebih dari Satu Orang**

Dalam hal anak-anak korban yang sah dan telah dewasa jumlahnya lebih dari satu orang, maka penyelesaian santunannya dilaksanakan sebagai berikut:

1. Meminta kepada semua anak yang **telah dewasa** untuk membuat kesepakatan menguasai penerimaan santunan kepada salah satu anak yang telah dewasa.
2. Sebagai pembuktian dan untuk menghindari terjadinya gugatan/tuntutan hukum kepada perusahaan, kesepakatan harus dituangkan secara tertulis dalam bentuk Surat Pernyataan dan Kuasa yang ditandatangani oleh semua anak yang telah dewasa.



3. Dalam surat tersebut dinyatakan juga bahwa mereka akan bertanggung jawab dan menyelesaikan sendiri gugatan/tuntutan dari anak lain yang tidak ikut menandatangani kesepakatan (karena belum dewasa atau karena alasan lainnya) dan perusahaan terlepas dari gugatan/tuntutan tersebut. (Contoh pada lampiran **57/PN.09**).

Dalam hal anak-anak korban yang sah jumlahnya lebih dari satu orang tetapi **anak dewasa yang ada pada waktu penerimaan santunan jumlahnya hanya satu orang**, maka anak yang sudah dewasa tersebut membuat pernyataan bahwa apabila di kemudian hari ada gugatan/tuntutan dari anak yang lain (yang sewaktu penerimaan santunan belum dewasa atau karena alasan lainnya), maka yang bersangkutan akan bertanggung jawab dan menyelesaikan sendiri gugatan/tuntutan dimaksud dan perusahaan terlepas dari gugatan/tuntutan tersebut. Contoh pada lampiran **58/PN.10**.

Perlu diperhatikan bahwa pengertian anak yang sah di atas adalah termasuk orang yang disamakan kedudukannya dengan anak yang sah sebagaimana yang telah diuraikan pada **Sub Bab C.01.7 halaman 42**.

#### **01.10. Penyerahan Santunan Meninggal Dunia kepada Ahli Waris yang Belum Dewasa**

Mengacu kepada Pasal 47 *jo.* Pasal 50 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan bahwa batas usia kedewasaan seseorang adalah 18 tahun atau sudah menikah.

Secara prinsip anak yang belum dewasa tidak mempunyai kewenangan untuk melakukan perbuatan hukum sehingga dalam hal-hal tertentu perbuatan hukum yang telah dilakukannya dapat dimintakan pembatalan oleh pihak-pihak tertentu.

Dalam hal yang menjadi ahli waris korban adalah anak korban dan anak tersebut belum berusia dewasa, maka pada saat penyerahan santunan **harus** ada orang yang menjadi wali bagi ahli waris tersebut.

Di bawah ini akan dibahas mengenai siapa saja orang yang dapat bertindak sebagai wali bagi ahli waris yang belum dewasa.

##### 1. Wali yang Ditunjuk oleh Korban Melalui Surat Wasiat atau Akta Notaris.

Dalam hal sewaktu masih hidup korban memegang hak perwalian yang sah bagi anaknya, dan korban telah menunjuk seseorang untuk menjadi wali bagi anaknya (apabila dirinya meninggal dunia) melalui surat wasiat atau akta



notaris, maka orang yang ditunjuk tersebut merupakan wali yang sah bagi ahli waris.

Persyaratan yang harus dilengkapi:

- 1) Fotokopi surat wasiat atau akta notaris yang telah dilegalisir sesuai aslinya.
- 2) Pernyataan tertulis dari wali bahwa benar dirinya adalah wali yang ditunjuk. Contoh pernyataan pada lampiran **59/PN.11**.
- 3) Fotokopi bukti identitas diri wali.

## 2. Wali Demi Hukum

Dalam hal korban sewaktu meninggal dunia akibat kecelakaan berstatus sebagai duda/janda karena **perceraian** dan ayah/ibu kandung ahli waris (mantan suami/istri korban) masih hidup, maka ayah/ibu kandung ahli waris dapat bertindak sebagai wali demi hukum.

Namun demikian, perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Agar diteliti terlebih dahulu apakah benar ahli waris setelah penerimaan santunan dan untuk seterusnya akan berada dalam pengasuhan dan menjadi tanggung jawab wali demi hukum tersebut.
- b. Agar diteliti terlebih dahulu apakah ada keluarga ahli waris lainnya yang senyatanya akan mengasuh, menafkahi dan bertanggung jawab atas kehidupan ahli waris untuk seterusnya, misalnya orangtua korban (kakek/nenek ahli waris).
- c. Apabila terdapat orang sebagaimana disebut pada huruf b, maka agar dimintakan kepada kedua pihak untuk membuat kesepakatan tertulis untuk menunjuk salah satu pihak yang akan bertindak sebagai wali bagi ahli waris dalam penerimaan santunan.
- d. Apabila ada orang lain yang telah ditunjuk oleh korban melalui surat wasiat atau akta notaris sebagai wali bagi anaknya, maka yang menjadi wali sah bagi ahli waris adalah wali yang ditunjuk tersebut (lihat angka 1).

Persyaratan yang harus dilengkapi:

- 1) Fotokopi surat/akta cerai.
- 2) Fotokopi dokumen yang dapat membuktikan hubungan ahli waris dengan wali (akta kelahiran, kartu keluarga dan sebagainya).
- 3) Kesepakatan tertulis dari para wali untuk menunjuk pihak yang akan bertindak sebagai wali (dalam hal terdapat wali lain karena pengasuhan). Contoh pada lampiran **60/PN.12**.
- 4) Fotokopi bukti identitas diri wali/para wali.



3. Wali yang Diangkat oleh Hakim.

Orang yang telah ditetapkan dengan putusan Hakim sebagai wali bagi ahli waris sebagaimana ketentuan dalam Pasal 359 KUH Perdata sebagai berikut:

“ bagi sekalian anak belum dewasa, yang tidak bernaung di bawah kekuasaan orang tua dan yang **perwaliannya tidak telah diatur dengan cara yang sah**, Pengadilan Negeri harus mengangkat seorang wali, setelah mendengar atau memanggil dengan sah para keluarga sedarah dan semenda.”

Persyaratan yang harus dilengkapi:

- 1) Fotokopi putusan Pengadilan Negeri yang telah dilegalisir sesuai aslinya.
- 2) Fotokopi bukti identitas diri wali.

4. Wali Karena Senyatanya Mengasuh Ahli Waris

Dalam hal tidak ada wali yang telah disebutkan pada angka 1, 2 dan 3, maka orang dewasa yang senyatanya akan mengasuh, menafkahi dan bertanggung jawab atas kehidupan ahli waris untuk seterusnya, dapat bertindak sebagai wali bagi ahli waris.

Untuk wali seperti ini, harus dibuktikan dengan hasil survei yang dilaksanakan dengan cermat dan didukung dengan keterangan minimal 2 (dua) orang saksi serta bukti lain yang dapat menunjang kebenarannya.

Persyaratan yang harus dilengkapi:

- 1) Surat keterangan dari Lurah/Kepala Desa dengan diketahui oleh Camat yang menerangkan bahwa orang tersebut adalah benar memelihara dan bertanggung jawab atas nafkah ahli waris.
- 2) Fotokopi bukti identitas diri wali.

Adapun tata cara penyerahan santunan kepada ahli waris yang belum dewasa diatur sebagai berikut:

1. Dalam hal ahli waris telah dapat memiliki rekening tabungan sendiri maka santunan dipindahbukukan ke rekening tabungan ahli waris sendiri.
2. Dalam hal belum memungkinkan bagi ahli waris untuk memiliki rekening tabungan sendiri, maka santunan dipindahbukukan ke rekening tabungan wali.
3. Dimintakan surat pernyataan dari wali bahwa dana santunan yang telah diterima akan digunakan untuk kepentingan anak/ahli waris. Contoh pada lampiran **61/PN.13**.
4. Formulir Pengajuan Santunan diisi dan ditandatangani oleh wali.



### **01.11. Ahli Waris yang Berada di Luar Negeri untuk Jangka Waktu yang Lama**

Dalam hal ahli waris korban berada di luar negeri untuk jangka waktu yang lama atau ahli waris adalah warga negara asing yang telah pulang ke negara asalnya dan tidak ada rencana kembali ke Indonesia, maka untuk menghindari pengajuan santunan menjadi kedaluwarsa, penyelesaian santunan dilaksanakan sebagai berikut:

#### **1. Ahli Waris adalah Warga Negara Indonesia**

- a. Harus dapat dipastikan bahwa ahli waris masih hidup dan harus dapat dihubungi melalui melalui telepon dalam rangka:
  - Mewawancarai ahli waris untuk menyakini bahwa orang yang berada di luar negeri tersebut adalah benar ahli waris korban yang sah dan meyakini bahwa yang bersangkutan tidak dapat pulang ke Indonesia untuk jangka waktu yang lama.
  - Menjelaskan syarat dan ketentuan mengenai santunan yang berhak diterimanya.
- b. Untuk meningkatkan keyakinan mengenai kebenaran identitas ahli waris, upayakan agar ahli waris dapat dihubungi melalui telepon video (*video call*) sehingga dapat dibandingkan tampilan fisik ahli waris dengan foto dokumentasi yang dimiliki keluarga.
- c. Jika ahli waris tidak dapat dihubungi minimal melalui telepon video (*video call*), maka penyelesaian santunan meninggal dunia tidak dapat dilaksanakan dan santunan yang dapat diserahkan adalah santunan penguburan. **Lihat Sub Bab C.01.12 halaman 50.**
- d. Diusahakan semaksimal mungkin mendapatkan surat kuasa dari ahli waris kepada keluarga dekat ahli waris untuk menerima dan/atau mengurus pengajuan santunan.
- e. Dalam hal surat kuasa dari ahli waris dapat diperoleh:
  - 1) Apabila ahli waris memiliki rekening tabungan, maka santunan dipindahbukukan ke rekening tabungan ahli waris.
  - 2) Apabila ahli waris tidak memiliki rekening tabungan maka santunan dapat diserahkan melalui rekening tabungan keluarga dekat yang diberi kuasa dan yang bersangkutan harus membuat pernyataan bahwa santunan yang diterimanya akan diserahkan dan/atau dipertanggungjawabkan kepada ahli waris pada saat ahli waris pulang ke Indonesia (lampiran **62/PN.14**).



- 3) Formulir Pengajuan Santunan ditandatangani oleh keluarga dekat yang mendapatkan kuasa.
- f. Dalam hal surat kuasa dari ahli waris **tidak** dapat diperoleh:
  - 1) Apabila ahli waris memiliki rekening tabungan, maka santunan dipindahbukukan ke rekening tabungan ahli waris.
  - 2) Apabila ahli waris tidak memiliki rekening tabungan maka santunan dapat diserahkan melalui rekening tabungan keluarga dekat ahli waris. Keluarga dekat ahli waris yang mengajukan santunan diminta membuat pernyataan (lampiran **62/PN.14**) bahwa:
    - Santunan yang diterimanya akan diserahkan dan/atau dipertanggung-jawabkan kepada ahli waris pada saat ahli waris pulang ke Indonesia.
    - Apabila terbukti bahwa pengajuan santunan tidak benar yang bersangkutan bersedia mengembalikan seluruh dana santunan yang diterima
  - 3) Formulir Pengajuan Santunan ditandatangani oleh keluarga dekat yang membuat pernyataan.
- g. Dapat juga dimintakan bukti lain untuk lebih meyakini bahwa ahli waris memang benar berada di luar negeri, seperti fotokopi visa, surat keterangan dari perusahaan / instansi / lembaga yang memberangkatkan ahli waris ke luar negeri dan sebagainya.

## 2. Ahli Waris adalah Warga Negara Asing

- a. Meminta bantuan secara tertulis kepada pihak Kedutaan Besar atau Konsulat untuk mendapatkan informasi mengenai adanya ahli waris dan persyaratan yang harus dipenuhi sesuai ketentuan PP No. 17/1965 atau PP No. 18/1965
- b. Jika korban ternyata memiliki ahli waris sesuai ketentuan PP No. 17/1965 atau PP No. 18/1965, mintakan bantuan pihak Kedutaan Besar atau Konsulat untuk memperoleh dokumen-dokumen sebagai berikut:
  - 1) Surat keterangan mengenai ahli waris korban dari instansi yang berwenang di negara ahli waris berdomisili atau Formulir Keterangan Ahli Waris yang diisi dan ditandatangani oleh Kedutaan Besar/Konsulat.
  - 2) Surat kuasa dari ahli waris korban kepada pejabat/pegawai Kedutaan Besar atau Konsulat untuk mengurus pengajuan santunan.
  - 3) Fotokopi paspor atau bukti identitas diri ahli waris lainnya.



- c. Penyerahan santunan harus dilakukan melalui pemindahbukuan ke rekening tabungan milik ahli waris.
- d. Formulir Pengajuan Santunan ditandatangani oleh pejabat/pegawai Kedutaan Besar atau Konsulat yang menerima kuasa.

#### **01.12. Ahli Waris yang Tidak Diketahui Keberadaannya dan Tidak Dapat Dihubungi**

Dalam hal korban diketahui memiliki ahli waris yang sah tetapi pada saat pengajuan santunan ahli waris tersebut:

- Tidak berada di domisilinya,
- Tidak diketahui secara tepat dimana keberadaannya
- Tidak dapat dihubungi sama sekali,
- Tidak diketahui apakah masih hidup atau sudah meninggal dunia, dan
- Tidak diketahui kapan akan pulang ke domisilinya,

maka penyelesaiannya dilaksanakan sebagai berikut:

1. Santunan yang diserahkan adalah santunan penguburan kepada pihak yang menyelenggarakan penguburan korban karena keadaan ini dapat dipersamakan dengan korban tidak memiliki ahli waris yang sah.
2. Pihak yang menerima santunan penguburan tersebut terlebih dahulu harus membuat surat pernyataan (lampiran **63/PN.15**) bahwa:
  - a. Yang bersangkutan benar telah menerima santunan penguburan dari PT Jasa Raharja dan digunakan untuk menyelenggarakan penguburan korban.
  - b. Apabila dikemudian hari ahli waris korban diketahui keberadaannya dan dapat dihubungi, maka pihak yang menerima santunan penguburan tersebut wajib menginformasikan perihal hak santunan meninggal dunia dari PT Jasa Raharja.
3. Dalam hal di kemudian hari ahli waris korban yang sah telah diketahui keberadaannya dan mengajukan santunan, maka kepada ahli waris dilaksanakan penyerahan santunan meninggal dunia secara **suplesi** sebesar **selisih** dari besar santunan meninggal dunia dikurangi dengan besar santunan penguburan yang sebelumnya telah diserahkan kepada penyelenggara penguburan korban.



## 02. Santunan Luka-luka

### 02.1. Ketentuan Jaminan Santunan Luka-luka

Dapat dipastikan bahwa kegiatan yang dilaksanakan untuk menyembuhkan korban dari cedera akibat kecelakaan adalah kombinasi dari tindakan perawatan dan tindakan pengobatan. Tidak mungkin korban hanya diberi perawatan tanpa diberi pengobatan dan tidak mungkin pula korban hanya diberi pengobatan tanpa diberi perawatan. Oleh karena itu, untuk selanjutnya dalam Pedoman ini, kegiatan untuk menyembuhkan korban tersebut disebut sebagai “perawatan/pengobatan”.

Dalam pengajuan santunan luka-luka berlaku ketentuan sebagai berikut:

1. Biaya yang dijamin (mendapatkan penggantian) adalah biaya perawatan/pengobatan medis yang dilaksanakan di Fasilitas Kesehatan dalam rangka penyembuhan cedera yang diderita korban sebagai akibat langsung dari kecelakaan, mulai dari hari pertama terjadinya kecelakaan selama waktu paling lama 365 hari.
2. Sepanjang tindakan perawatan/pengobatan **diberikan kepada korban dalam kurun waktu 365 hari** sejak kecelakaan, maka biaya perawatan/pengobatan tersebut dijamin sekalipun kuitansinya diterbitkan dan/atau diajukan setelah lewat dari 365 hari sejak kecelakaan.
3. Sekalipun tindakan perawatan/pengobatan korban dalam rangka penyembuhan cedera yang diderita sebagai akibat langsung dari kecelakaan **tetapi** tindakan perawatan/pengobatan tersebut **diberikan** kepada korban setelah **lewat** dari 365 hari sejak kecelakaan, maka biaya perawatan/pengobatannya **tidak dijamin** dan tidak dapat diberikan penggantian.

Pengecualian terhadap ketentuan ini hanya berlaku untuk biaya operasi pencabutan *plate/pen/screw/wire* sebagaimana diatur pada **Sub Bab C.02.2 halaman 53**.

4. Mengacu kepada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional
  - a. pasal 1 angka (5)

“Fasilitas Kesehatan adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan



perorangan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan/atau Masyarakat.”

b.pasal 2 ayat (2)

“Fasilitas Kesehatan tingkat pertama sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat berupa:

- a. puskesmas atau yang setara;
- b. praktik dokter;
- c. praktik dokter gigi
- d. klinik pratama atau yang setara; dan
- e. Rumah Sakit Kelas D Pratama atau yang setara.

c. pasal 2 ayat (3)

“Fasilitas Kesehatan rujukan tingkat lanjutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:

- a.klinik utama atau yang setara;
- b.rumah sakit umum; dan
- c.rumah sakit khusus.

5. Termasuk yang mendapatkan penggantian adalah biaya ambulans dari tempat kecelakaan menuju Fasilitas Kesehatan yang memberikan pertolongan pertama kepada korban dan biaya ambulans dari suatu Fasilitas Kesehatan menuju Fasilitas Kesehatan rujukan.

Ketentuan lebih lanjut mengenai biaya ambulans berikut nilai penggantian yang dapat diberikan diatur tersendiri dengan Keputusan Direksi.

6. Penggantian Biaya Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) menggunakan manfaat tambahan sesuai Peraturan Menteri Keuangan yang berlaku dan diatur tersendiri dengan Keputusan Direksi.

7. Selain biaya perawatan/pengobatan secara medis, biaya perawatan/pengobatan alternatif (non medis) dapat diberikan penggantian dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Apabila mendapat **rekomendasi dari dokter yang merawat korban**, maka diberikan penggantian **100%** sampai batas nilai maksimum santunan luka-luka.
- b. Biaya perawatan/pengobatan alternatif dapat diberikan penggantian apabila korban **sebelumnya pernah mendapatkan perawatan medis**. Penggantian biaya perawatan/pengobatan alternatif adalah maksimum **25%** dari seluruh biaya perawatan/pengobatan alternatif yang telah diserahkan.



Biaya perawatan/pengobatan alternatif dijumlahkan dengan biaya perawatan/pengobatan medis, secara keseluruhannya tidak boleh melebihi batas maksimum santunan luka-luka.

## **02.2. Jenis Biaya yang Diberikan Penggantian dalam Penyelesaian Santunan Luka-luka**

Jenis biaya yang diberikan penggantian adalah:

1. Biaya pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) yang dilaksanakan oleh Fasilitas Kesehatan tempat korban dibawa dari tempat kejadian kecelakaan.
2. Perawatan/pengobatan di Instalasi/Unit Gawat Darurat.
3. Biaya perawatan/pengobatan dalam pelayanan **rawat inap** di Rumah Sakit (atau Fasilitas Kesehatan lain sepanjang memiliki izin pelayanan rawat inap), meliputi:
  - a. Kamar rawat inap, berikut perlengkapannya.
  - b. Honor dokter,
  - c. Jasa/tindakan keperawatan,
  - d. Rontgen/CT-Scan/MRI dan sebagainya, termasuk biaya pendukungnya seperti biaya pembacaan hasil.
  - e. Laboratorium,
  - f. Biaya pengolahan darah untuk transfusi,
  - g. Fisioterapi,
  - h. Operasi untuk penyembuhan luka atau patah tulang,
  - i. Obat-obatan berdasarkan resep/petunjuk dokter, termasuk biaya pendukungnya seperti embalase resep, PPN obat.
  - j. Alat-alat kesehatan untuk perawatan dan/atau operasi,
  - k. Bahan-bahan medis untuk perawatan dan/atau operasi,
  - l. Alat *plate/pen/screw/wire* dalam operasi bedah tulang (dibuktikan dengan foto rontgen),
  - m. Biaya-biaya lain yang menurut pendapat dokter diperlukan untuk penyembuhan cedera korban,
  - n. Biaya-biaya administrasi di Rumah Sakit/Fasilitas Kesehatan, sesuai batasan dan aturan yang diberlakukan Perusahaan pada kurun waktu tertentu.
  - o. Biaya telepon untuk konsultasi dengan dokter,
  - p. Meterai yang ditempelkan pada kuitansi rawat inap atau kuitansi pembelian obat.



4. Biaya **rawat jalan**, sepanjang masih merupakan rangkaian perawatan/pengobatan cedera korban akibat kecelakaan.  
Apabila sewaktu menjalani rawat jalan korban pindah/berganti Fasilitas Kesehatan, maka setiap Fasilitas Kesehatan harus mengisi Formulir Keterangan Kesehatan Akibat Kecelakaan atau dapat diganti dengan surat rujukan dari Fasilitas Kesehatan sebelumnya.  
Biaya rawat jalan di Rumah Sakit atau Fasilitas Kesehatan lainnya, meliputi:
  - a. Konsultasi dan obat-obatan dokter,
  - b. Tindakan dokter termasuk alat kesehatan/bahan medis yang digunakan,
  - c. Retribusi pelayanan kesehatan,
  - d. Obat-obatan yang dibeli di apotek atas resep dokter,
  - e. Laboratorium dengan pengantar dari dokter,
  - f. Rontgent/CT-Scan/MRI dengan pengantar dari dokter,
  - g. Fisioterapi dengan pengantar dari dokter,
  - h. Meterai yang ditempelkan pada kuitansi rawat jalan atau kuitansi pembelian obat.
5. Biaya **operasi pencabutan *plate/pen/screw/wire*** yang dilaksanakan setelah **lewat** dari 365 hari sejak kecelakaan, dengan syarat **operasi pemasangan *plate/pen/screw/wire*** yang bersangkutan dilaksanakan **dalam kurun waktu 365 hari** sejak kecelakaan dan santunan luka-luka yang telah diserahkan belum mencapai batas maksimum.  
Termasuk yang mendapat penggantian adalah biaya **rawat inap** dalam rangka operasi pencabutan *plate/pen/screw/wire* tetapi **tidak termasuk biaya rawat jalannya**.
6. Biaya perawatan/pengobatan untuk penyakit di luar cedera akibat dari kecelakaan, sepanjang **menurut rekomendasi Dokter Konsultan Perusahaan** perawatan/pengobatan penyakit tersebut diperlukan atau dipersyaratkan dalam penyembuhan cedera korban akibat kecelakaan.  
Misalnya seorang korban adalah penderita penyakit kencing manis (Diabetes Melitus) dan agar luka robek akibat kecelakaan dapat sembuh maka harus juga diberikan pengobatan untuk penyakit kencing manisnya. Dalam kasus ini, biaya pengobatan kencing manis tersebut dapat dijamin.
7. Pada masa pandemi, biaya yang berhubungan dengan pandemi (contoh: biaya *screening test* dan atau alat pelindung diri ) yang berhubungan dengan korban akibat dari kecelakaan dapat diakomodir sepanjang dipersyaratkan oleh instansi Pemerintah yang berwenang. Teknis



mengenai biaya terkait pandemi tersebut diatur lebih lanjut dalam Keputusan Direksi atau Surat Edaran.

Adapun contoh jenis-jenis biaya yang dapat diberikan penggantian dalam penyelesaian santunan dapat dilihat pada lampiran **7/IN.02**

Perlu digarisbawahi bahwa meterai yang ditempelkan pada kuitansi biaya perawatan/pengobatan harus dibeli sendiri oleh pihak korban atau pihak yang mengajukan santunan dan penggantiannya merupakan bagian dari nilai santunan luka-luka.

Tidak diperbolehkan menggunakan meterai milik perusahaan (yang dibeli dengan Anggaran Biaya Survei dan Meterai Santunan) untuk ditempelkan pada kuitansi biaya perawatan/pengobatan yang belum bermeterai.

### **02.3. Jenis Biaya yang Tidak Diberikan Penggantian dalam Penyelesaian Santunan Luka-luka**

Biaya yang **tidak** mendapatkan penggantian adalah:

1. Dalam pelayanan **rawat inap**, meliputi:
  - a. Biaya yang berkaitan dengan penunggu pasien,
  - b. Biaya telepon untuk kepentingan pribadi pasien,
  - c. Biaya *General Chek-Up* yang tidak berdasarkan pengantar dari dokter yang merawat korban atau tidak berhubungan langsung dengan penyembuhan cedera korban akibat kecelakaan.
  - d. Administrasi biaya makan,
  - e. Obat-obatan yang tidak berdasarkan resep atau petunjuk dokter,
  - f. Biaya lain-lain (tidak jelas),
  - g. Biaya-biaya yang tidak mempunyai hubungan langsung dengan penyembuhan cedera korban akibat kecelakaan.
2. Dalam pelayanan **rawat jalan**, meliputi:
  - a. Pembelian obat-obatan dari apotek tanpa resep dokter,
  - b. *General Check-Up* yang tidak berdasarkan pengantar dari dokter yang merawat korban atau tidak berhubungan langsung dengan penyembuhan cedera korban akibat kecelakaan.
  - c. Biaya Laboratorium, Rontgen/CT-Scan/MRI atau fisioterapi yang tidak berdasarkan pengantar dari dokter yang merawat korban atau tidak berhubungan langsung dengan penyembuhan cedera korban akibat kecelakaan.



3. Pembelian anggota-anggota badan buatan seperti tangan/kaki buatan, gigi/mata palsu dan lain sebagainya.
4. Biaya perawatan/pengobatan untuk tujuan estetika, seperti pemasangan kawat gigi (meliputi jasa dokter dan harga kawat gigi), operasi plastik untuk menghilangkan bekas luka di kulit dan lain sebagainya.
5. Biaya perawatan/pengobatan untuk penyakit di luar cedera akibat dari kecelakaan, yang **tidak** diperlukan atau **tidak** dipersyaratkan dalam penyembuhan cedera korban akibat kecelakaan. Jenis dan nilai biaya perawatan/pengobatan penyakit yang tidak dijamin tersebut, ditentukan oleh Dokter Konsultan Perusahaan.

Adapun contoh jenis-jenis biaya yang tidak dapat diberikan penggantian dalam penyelesaian santunan dapat dilihat pada lampiran **7/IN.02**.

Biaya lain yang berakibat langsung dengan kesembuhan dari cedera akibat kecelakaan yang tidak terdapat dalam lampiran **7/IN.02** dapat dikonsultasikan dengan Dokter Konsultan Perusahaan .

#### **02.4. Penyerahan Santunan Luka-luka Kepada Rumah Sakit**

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, PT Jasa Raharja dapat membayarkan tagihan biaya perawatan/pengobatan (yang belum dilunasi oleh pihak korban) langsung kepada Fasilitas Kesehatan yang merawat korban.

Fasilitas kesehatan yang dapat melakukan kerja sama dengan PT Jasa Raharja dalam rangka penagihan biaya perawatan/pengobatan korban kecelakaan adalah Fasilitas Kesehatan yang **telah memiliki izin pendirian dan izin operasional sebagai Rumah Sakit** sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam hal kerjasama penagihan biaya perawatan/pengobatan korban, Puskesmas yang telah berbentuk BLU (Badan Layanan Umum) dapat **dipersamakan sebagai Rumah Sakit**, sehingga dapat diserahkan ke rekening yang sudah terdaftar dalam bentuk BLU (Badan Layanan Umum).

Untuk kelancaran pelaksanaan kerja sama dan sebagai pedoman mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak, harus diupayakan agar kerjasama dengan Rumah Sakit dilakukan secara tertulis dalam bentuk Perjanjian Kerja Sama (PKS), namun dalam hal perjanjian tertulis dengan Rumah Sakit belum terlaksana, penyelesaian tagihan dari Rumah Sakit masih dapat dilaksanakan



sepanjang dapat dipenuhinya unsur transparansi, akuntabilitas dan memberi manfaat bagi kedua belah pihak serta masyarakat.

Harus diupayakan agar penagihan biaya perawatan/pengobatan oleh Rumah Sakit dilaksanakan berdasarkan Surat Jaminan Santunan Jasa Raharja (lampiran **30/KE.01**) yang sebelumnya telah diterima dari PT Jasa Raharja.

Oleh karena itu, kecepatan pemberian informasi dari Rumah Sakit kepada PT Jasa Raharja mengenai adanya korban kecelakaan lalu lintas yang sedang dirawat, sangat lah penting agar kepastian jaminan korban yang bersangkutan dapat segera diteliti dan surat jaminan dapat segera diterbitkan.

Surat Jaminan Santunan Jasa Raharja agar diterbitkan oleh Kantor Cabang/Perwakilan/KPJR Tingkat I yang wilayah kerjanya membawahi Rumah Sakit tempat korban dirawat. Dalam hal kecelakaan terjadi di wilayah kerja Kantor Cabang/ Perwakilan/KPJR Tingkat I lain, agar melakukan koordinasi terlebih dahulu untuk mendapatkan kepastian jaminan.

Penerbitan surat jaminan dapat dilaksanakan meskipun Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya masih dalam proses pembuatan/penerbitan, sepanjang Kepala Bagian Pelayanan/Kepala Bagian Operasional/Kepala Unit Operasional dan Humas/Kepala Perwakilan/Kepala KPJR Tingkat I telah memiliki pertimbangan dan keyakinan bahwa kejadian kecelakaan ditangani oleh instansi yang berwenang dan korban berhak atas penyerahan santunan (karena terjamin atau dapat dibayar santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih/EG Awak Angkutan Umum).

Surat jaminan yang diberikan kepada Rumah Sakit merupakan **jaminan yang bersyarat** dalam arti PT Jasa Raharja baru memiliki kewajiban penyerahan santunan apabila pihak Rumah Sakit telah memenuhi seluruh persyaratan dan ketentuan, yang meliputi:

1. Adanya Surat Pernyataan dan Pemberian Kuasa dari Korban kepada Rumah Sakit (lampiran **51/PN.03**).
2. Pengisian Formulir Keterangan Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan (lampiran **4/FO.04**) secara lengkap dan jelas atau resume medis korban.
3. Penyerahan asli kuitansi biaya perawatan/pengobatan yang absah berikut seluruh lampiran perinciannya.
4. Surat Pengantar Tagihan Rumah Sakit sesuai contoh format pada lampiran **34/DE.01**.
5. Rumah Sakit harus bersedia memberikan akses dan kemudahan bagi Jasa Raharja dalam melakukan penelitian keabsahan dan kewajaran biaya



perawatan/pengobatan yang ditagihkan seperti memperlihatkan catatan medis korban bila diperlukan.

Dalam hal penagihan biaya perawatan/pengobatan oleh Rumah Sakit dilaksanakan **tanpa** surat jaminan dari Jasa Raharja, maka perlu dilakukan penelitian yang cermat antara lain dengan melakukan konfirmasi kepada korban kecelakaan yang bersangkutan, konsultasi kepada Dokter Konsultan Perusahaan termasuk pemeriksaan catatan medis korban bila diperlukan.

Harus menjadi perhatian bahwa pada satu sisi pembayaran tagihan biaya perawatan/pengobatan langsung kepada Rumah Sakit memberikan manfaat yang sangat positif bagi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, namun pada sisi lain perlu ditingkatkan upaya-upaya untuk memastikan keabsahan dan kewajaran biaya perawatan/pengobatan yang ditagihkan oleh Rumah Sakit, meliputi:

1. Penyerahan santunan luka-luka kepada Rumah Sakit wajib dilakukan dengan pemindahbukuan ke rekening tabungan resmi milik dan atas nama Rumah Sakit.
2. Petugas pelayanan harus melakukan kunjungan ke Rumah Sakit untuk melakukan pengecekan dan pencatatan kondisi cedera korban sebagai bahan perbandingan dalam meneliti kewajaran biaya perawatan/pengobatan yang nantinya ditagihkan oleh Rumah Sakit.
3. Terkait Surat Pernyataan dan Pemberian Kuasa dari korban kepada Rumah Sakit, hal-hal yang harus diperhatikan adalah:
  - a. Penandatanganan surat oleh pihak korban harus diketahui oleh petugas Jasa Raharja dan dilampiri bukti identitas diri orang yang menandatangani surat dan dokumen-dokumen kependudukan lainnya yang diperlukan.
  - b. Penandatanganan surat diupayakan untuk dilaksanakan menjelang korban keluar dari Rumah Sakit (karena perawatan telah selesai atau karena dirujuk ke Rumah Sakit lain) sehingga jumlah biaya perawatan/pengobatan dapat diketahui.
  - c. Pada saat penandatanganan surat, jumlah biaya perawatan/pengobatan korban harus **langsung dituliskan** di dalam surat (tidak boleh dituliskan menyusul) dengan dilengkapi **lampiran lembar rincian/nota tagihan/faktur/invoice** biaya perawatan/pengobatan.
  - d. Harus diupayakan agar petugas Jasa Raharja dapat langsung memperoleh fotokopi surat yang telah ditandatangani pihak korban



- (berikut lampirannya) sebagai bahan perbandingan atau uji silang dengan biaya perawatan/pengobatan yang ditagihkan
- e. Dalam hal pasien masih dirawat sedangkan biaya perawatan/pengobatan telah melebihi batas maksimum santunan luka-luka, maka penandatanganan surat sudah dapat dilaksanakan dengan mencantumkan total biaya perawatan/pengobatan sementara.
  4. Mensyaratkan kepada Rumah Sakit bahwa kuitansi biaya perawatan/pengobatan dilengkapi dengan lampiran seluruh perincian biaya secara lengkap dan detail.
  5. Mensyaratkan kepada Rumah Sakit bahwa Surat Pengantar Tagihan Rumah Sakit sekurang-kurangnya memuat informasi sebagaimana contoh pada lampiran **34/DE.01**.
  6. Surat Pengantar Tagihan Rumah Sakit harus ditandatangani oleh:
    - a. Dari Rumah Sakit yang **telah** dibuatkan Perjanjian Kerja Sama tertulis: Pejabat Rumah Sakit yang ditunjuk untuk penagihan sesuai Perjanjian Kerja Sama.
    - b. Dari Rumah Sakit yang **belum** dibuatkan Perjanjian Kerja Sama tertulis:
      - **Rumah Sakit milik swasta:**  
Direktur Rumah Sakit atau Pejabat Rumah Sakit yang diberi wewenang berdasarkan Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit (fotokopi Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit yang dilegalisir harus diserahkan kepada Jasa Raharja).
      - **Rumah Sakit milik pemerintah:**  
Direktur Rumah Sakit atau Pejabat Struktural setingkat di bawahnya. Adapun untuk Puskesmas berbentuk BLU (Badan Layanan Umum) oleh Kepala Puskesmas.
  7. Rumah Sakit harus menyerahkan dan memutakhirkan secara lengkap Daftar Tarif Resmi biaya perawatan/pengobatan yang berlaku, sebagai bahan perbandingan atau uji silang dengan biaya perawatan/pengobatan yang ditagihkan.
  8. Rumah Sakit harus menyerahkan dan memutakhirkan spesimen kop surat, kuitansi, stempel dan tanda tangan petugas / pejabat yang berwenang sebagai bahan perbandingan atau uji silang dengan dokumen-dokumen yang diserahkan dalam penagihan biaya perawatan/ pengobatan.



9. Berkoordinasi dengan Rumah Sakit agar penagihan biaya perawatan/pengobatan secepatnya dilaksanakan setelah korban/pasien pulang dan tidak dilaksanakan secara kolektif (ditumpuk terlebih dahulu).
10. Mengoptimalkan fungsi Dokter Konsultan Perusahaan dalam meneliti kewajaran biaya perawatan/pengobatan yang ditagihkan oleh Rumah Sakit terutama untuk jumlah biaya perawatan/pengobatan yang dipertimbangkan terlalu besar bila dibandingkan dengan cedera yang diderita korban.

#### **02.5. Santunan Luka-luka Anggota TNI/Polri, PNS TNI/Polri atau Keluarganya yang Dirawat di Rumah Sakit TNI/Polri**

Bagi korban kecelakaan yang merupakan anggota TNI/Polri, Pegawai Negeri Sipil (PNS) TNI/Polri atau keluarganya dan dirawat di Rumah Sakit TNI/Polri, maka ketentuan penyelesaian santunannya adalah sebagai berikut:

1. Pada prinsipnya anggota TNI/Polri, Pegawai Negeri Sipil (PNS) TNI/Polri atau keluarganya yang dirawat di Rumah Sakit TNI/Polri tidak dipungut biaya oleh Rumah Sakit, dengan demikian tidak dimungkinkan adanya pengajuan kuitansi biaya perawatan/pengobatan yang dilaksanakan sendiri oleh pihak korban.
2. Pengajuan santunan atas biaya perawatan/pengobatan anggota TNI/Polri, Pegawai Negeri Sipil (PNS) TNI/Polri atau keluarganya yang mengalami kecelakaan dan dirawat di Rumah Sakit TNI/Polri hanya dapat dilaksanakan oleh pihak Rumah Sakit TNI/Polri kepada PT Jasa Raharja.
3. Hal ini juga merupakan implementasi kerja sama PT Jasa Raharja dengan PT ASABRI yang menempatkan PT Jasa Raharja sebagai penjamin dan pembayar pertama biaya perawatan/pengobatan anggota TNI/Polri, Pegawai Negeri Sipil (PNS) TNI/Polri atau keluarganya yang mengalami kecelakaan lalu lintas.
4. Adapun ketentuan, mekanisme dan prosedur penagihan biaya perawatan/pengobatan oleh Rumah Sakit TNI/Polri sama dengan yang berlaku bagi Rumah Sakit lainnya.

#### **02.6. Penyelesaian Santunan Luka-luka Kepada Perusahaan Otobus/ Pengusaha Angkutan Umum**

Dalam hal terjadi kecelakaan yang melibatkan angkutan umum dan menyebabkan korban luka-luka biasanya Perusahaan Otobus/Pengusaha Angkutan Umum menjadi pihak yang menanggung biaya perawatan/



pengobatan sehingga santunan luka-luka dapat diserahkan kepada pihak Perusahaan Otobus/Pengusaha Angkutan Umum.

Agar diupayakan pengajuan santunan dari Perusahaan Otobus/Pengusaha Angkutan Umum dilengkapi dengan surat pernyataan dan kuasa dari korban yang bersangkutan (lampiran **52/PN.04**).

Dalam hal surat pernyataan dan kuasa dari korban tidak dapat diperoleh, maka Perusahaan Otobus / Pengusaha Angkutan Umum masih dapat mengajukan santunan dengan membuat surat pernyataan **sepihak** sesuai lampiran **53/PN.05**.

Hal tersebut mempertimbangkan kemungkinan para korban yang domisilinya berbeda-beda dan jaraknya jauh serta dalam rangka menjaga hubungan baik dengan Perusahaan Otobus/Pengusaha Angkutan Umum sebagai mitra kerja dalam pengutipan luran Wajib.

Namun demikian, tetap harus dilaksanakan penelitian secara cermat atas keabsahan dan kewajaran biaya perawatan/pengobatan yang diajukan, diantaranya dengan:

- a. Melakukan konfirmasi kepada pihak Rumah Sakit yang merawat para korban. Jika Rumah Sakit berdomisili di luar wilayah kerja agar berkoordinasi dengan Kantor Cabang/Perwakilan/KPJR Tingkat I yang membawahi lokasi Rumah Sakit.
- b. Melakukan konfirmasi kepada korban, terutama untuk korban yang menjalani rawat inap dengan jumlah biaya perawatan/pengobatan relatif tinggi. Jika korban berdomisili di luar wilayah kerja agar berkoordinasi dengan Kantor Cabang/Perwakilan/KPJR Tingkat I yang membawahi domisili korban.
- c. Melakukan konsultasi kepada Dokter Konsultan Perusahaan.

Penyelesaian santunan luka-luka kepada Perusahaan Otobus/Pengusaha Angkutan Umum yang berbadan hukum harus dilaksanakan dengan pemindahbukuan/transfer ke rekening resmi milik perusahaan angkutan umum yang bersangkutan.

Sebelum melaksanakan penyelesaian santunan luka-luka kepada Perusahaan Otobus/Pengusaha Angkutan Umum harus dilakukan koordinasi dengan Bagian/Unit Operasional terkait status pemenuhan kewajiban penyetoran luran Wajib dari Perusahaan Otobus/Pengusaha Angkutan Umum yang bersangkutan.



## **02.7. Penyelesaian Santunan Luka-luka Kepada Pihak Ketiga Lainnya**

Dalam hal biaya perawatan dan pengobatan korban ditanggulangi oleh pihak ketiga, maka penyerahan santunan dapat dilaksanakan kepada pihak ketiga yang bersangkutan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Untuk menghindari praktek percaloan, maka pihak ketiga yang mengajukan dan akan menerima santunan harus memiliki relevansi/keterkaitan dengan kejadian kecelakaan atau dengan korban, seperti:
  - Pengemudi atau pemilik kendaraan yang menabrak korban,
  - Pengemudi atau pemilik kendaraan yang ditumpangi korban,
  - Majikan korban (misalnya korban seorang pramuwisma),
  - Pengasuh/penanggung jawab korban (misalnya korban tinggal di panti asuhan),
  - Kerabat korban yang tidak termasuk di dalam Kartu Keluarga, seperti kakak, adik, paman, sepupu, keponakan dan sebagainya.
  - Fasilitas kesehatan selain Rumah Sakit, seperti Puskesmas, Klinik Kesehatan, Apotek.

Keterkaitan pihak ketiga harus dapat dibuktikan dengan dokumen-dokumen tertulis yang dikeluarkan instansi berwenang, namun agar tidak mempersulit pengajuan santunan, terlebih dahulu diupayakan dokumen yang dipersyaratkan adalah dokumen yang memang sudah ada/tersedia dan apabila tidak ada harus dilengkapi dengan hasil survei petugas.

2. Pengajuan harus dilengkapi dengan Surat Pernyataan dan Pemberian Kuasa (lampiran **52/PN.04**) dari pihak korban yang dilampiri bukti identitas diri yang sah dan masih berlaku dan dokumen kependudukan lainnya yang diperlukan.
3. Agar dilakukan penelitian keabsahan pengajuan dan kewajaran biaya perawatan/pengobatan, diantaranya dengan melakukan konfirmasi kepada korban dan Rumah Sakit yang merawat korban.

## **02.8. Pengajuan Biaya Perawatan/Pengobatan dengan Kuitansi Fotokopi karena Kuitansi Asli telah Diajukan kepada Perusahaan Asuransi/Instansi Lain**

Dalam hal korban yang biaya perawatan/pengobatannya sudah dijamin oleh perusahaan asuransi lain atau sudah mendapatkan penggantian dari instansi/perusahaan lain, maka kuitansi asli biaya perawatan/pengobatan



biasanya telah diserahkan kepada perusahaan asuransi/instansi/ perusahaan lain tersebut.

Apabila masih terdapat kelebihan biaya perawatan/pengobatan yang tidak mendapatkan penggantian dari perusahaan asuransi/instansi/perusahaan lain karena telah melebihi batas maksimum yang ditanggung, maka kelebihan biaya perawatan/pengobatan tersebut dapat diajukan kepada PT Jasa Raharja dengan melengkapi persyaratan pengajuan santunan yang berlaku disertai dengan surat-surat bukti berupa:

1. Fotokopi kuitansi biaya perawatan/pengobatan berikut lampiran perinciannya yang dilegalisir oleh perusahaan asuransi/instansi/perusahaan yang bersangkutan.
2. Surat keterangan/ Pernyataan dari perusahaan asuransi / instansi / perusahaan lain, dengan yang isinya meliputi:
  - a. Keterangan mengenai jenis dan jumlah biaya perawatan/pengobatan yang diajukan kepada perusahaan/instansi yang bersangkutan.
  - b. Keterangan bahwa kuitansi asli biaya perawatan/pengobatan telah diterima dan disimpan oleh perusahaan/instansi yang bersangkutan.
  - c. Keterangan mengenai jenis dan jumlah biaya perawatan/pengobatan yang ditanggung / dibayarkan oleh perusahaan / instansi yang bersangkutan.
  - d. Keterangan mengenai jenis dan jumlah biaya perawatan/pengobatan yang tidak ditanggung oleh perusahaan/instansi yang bersangkutan dan menjadi tanggungan korban sendiri.

Dalam hal korban mengajukan klaim kepada perusahaan asuransi lain maka persyaratan Formulir Keterangan Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan dapat menggunakan fotokopi dokumen sejenis yang digunakan oleh perusahaan asuransi tersebut.

## **02.9. Penyelesaian Santunan untuk Kuitansi Asli Biaya Perawatan/Pengobatan yang Hilang**

### **1. Kuitansi asli hilang sebelum diajukan/diserahkan kepada PT Jasa Raharja**

Dalam hal terjadi kehilangan kuitansi asli maka fotokopi kuitansi berikut lampirannya harus disahkan/dilegalisir oleh Fasilitas Kesehatan yang menerbitkan kuitansi untuk dapat diterima sebagai persyaratan pengajuan santunan dengan dilampiri Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian.

Untuk meyakinkan kebenaran hilangnya kuitansi asli, agar dilakukan:



1. Penelitian dan atau survei ke pihak yang menerbitkan kuitansi asli atau pihak lain yang terkait.
  2. Wawancara dengan korban.
  3. Dilengkapi juga dengan surat pernyataan dari pihak korban bahwa benar kuitansi tersebut hilang dan tidak diklaim kepada atau mendapat penggantian dari pihak lain (lampiran **54/PN.06**).
2. Kuitansi asli hilang **setelah** diajukan/diserahkan kepada PT Jasa Raharja
- Dalam hal terjadi kehilangan kuitansi asli biaya perawatan/pengobatan setelah diterima oleh petugas Jasa Raharja, maka langkah yang dilaksanakan oleh petugas Jasa Raharja adalah sebagai berikut:
- a. Memintakan duplikat/salinan/fotokopi kuitansi biaya berikut lampirannya yang disahkan/dilegalisir dari Fasilitas Kesehatan yang menerbitkan kuitansi.
  - b. Membuat Berita Acara Kehilangan Asli Kuitansi Biaya Perawatan/Pengobatan (lampiran **29/BA.05**) yang ditandatangani oleh petugas yang bertanggung jawab atas hilangnya kuitansi tersebut dan diketahui oleh Kepala Bagian Pelayanan/Kepala Bagian Operasional/ Kepala Unit Operasional dan Humas/ Kepala Perwakilan/Kepala KPJR Tingkat I.

### **03. Santunan Cacat Tetap**

#### **03.1. Ketentuan Jaminan Santunan Cacat Tetap**

Dalam pengajuan santunan cacat tetap berlaku ketentuan sebagai berikut:

1. Cacat tetap yang dijamin adalah cacat yang merupakan akibat langsung dari kecelakaan.
2. Cacat tetap yang dijamin adalah cacat tetap yang berdasarkan penetapan oleh dokter terjadi/timbul dalam kurun waktu 365 hari sejak kecelakaan. Perlu digarisbawahi bahwa pengajuan santunan cacat tetap **tidak harus menunggu 365 hari** sejak tanggal kecelakaan.
3. Cacat tetap yang dijamin adalah cacat yang bersifat menetap dan tidak dapat dipulihkan/d disembuhkan kembali untuk selama-lamanya.
4. Cacat tetap dibagi menjadi 2 (dua) kategori sebagai berikut:
  - a. Cacat Tetap Fisik  
Pada "Cacat Tetap Fisik", **anggota badan yang cacat tidak lagi berada**



**di tempatnya semula** pada badan korban, baik yang dikarenakan tercabut/terlepas pada waktu kecelakaan maupun yang dikarenakan amputasi atau pengangkatan organ tubuh yang dilakukan dokter dalam rangka menyelamatkan nyawa korban.

“Cacat Tetap Fisik” sudah dapat dipastikan sebagai cacat tetap dan tidak perlu menunggu sampai perawatan luka pada anggota badan yang cacat selesai.

Misalnya akibat kecelakaan seorang korban harus diamputasi dari lutut ke bawah, maka santunan cacat tetap sudah dapat diserahkan tanpa harus menunggu luka pasca amputasi kering/sembuh karena bagian kaki di bawah lutut tersebut tidak mungkin akan tumbuh kembali.

b. Cacat Tetap Fungsi

Pada “Cacat Tetap Fungsi”, **anggota badan yang cacat masih berada di tempatnya semula** pada badan korban tetapi anggota badan tersebut mengalami **penurunan fungsi** dibandingkan dengan fungsinya pada keadaan normal.

“Cacat Tetap Fungsi” hanya dapat ditetapkan setelah perawatan/pengobatan anggota badan yang bersangkutan selesai dilaksanakan dan dokter menetapkan bahwa anggota badan tersebut mengalami penurunan fungsi untuk selama-lamanya dan tidak ada lagi upaya penyembuhan yang dapat memperbaiki penurunan fungsi yang telah terjadi.

Misalnya akibat kecelakaan seorang korban mengalami luka tertusuk pecahan kaca pada bola matanya. Dokter tidak melakukan pengangkatan bola mata korban secara keseluruhan, melainkan hanya mengangkat pecahan kaca serta melakukan upaya penyembuhan bola mata. Dalam kasus ini, penetapan apakah mata korban mengalami cacat tetap harus menunggu upaya penyembuhan mata korban selesai dilaksanakan.

5. Cacat tetap yang hanya terkait dengan faktor estetika (kecantikan/keindahan) tidak dijamin sesuai ketentuan PP No. 17/1965 dan PP No. 18/1965, misalnya bekas luka pada kulit yang tidak dapat hilang, bekas luka pada kepala sehingga rambut tidak dapat tumbuh kembali dan sebagainya.

### **03.2. Formulasi/Rumus Nilai Santunan Cacat Tetap**

Dalam formulasi/rumus nilai santunan cacat tetap terdapat 2 (dua) variabel



yang dinyatakan dalam bentuk persentase (%), yakni:

1. Persentase Tarif Santunan Cacat Tetap

Persentase Tarif Santunan Cacat Tetap untuk masing-masing anggota badan ditetapkan berdasarkan:

- a. Ketentuan dalam Pasal 10 ayat (3) PP No. 17/1965 dan PP No. 18/1965,
- b. Ketentuan dalam Pedoman ini.
- c. Penetapan oleh Dokter Konsultan Perusahaan  
(lihat **Sub Bab C.03.3 angka 3 dan 4 halaman 68**)

2. Persentase Penurunan Fungsi

- a. Untuk kategori “Cacat Tetap Fisik” (anggota badan yang cacat tidak lagi berada di tempatnya semula karena tercabut/terputus sewaktu kecelakaan maupun karena amputasi/operasi pengangkatan), nilai Persentase Penurunan Fungsi **otomatis sebesar 100%**.
- b. Untuk kategori “Cacat Tetap Fungsi” (anggota badan yang cacat masih ada tetapi terjadi penurunan fungsi), nilai Persentase Penurunan Fungsi anggota badan yang cacat direkomendasikan oleh dokter yang merawat korban dan ditetapkan oleh Dokter Konsultan Perusahaan.  
Persentase Penurunan Fungsi anggota badan yang cacat tetap mempunyai rentang nilai dari 1% sampai dengan 100%.

Adapun formulasi/rumus nilai santunan cacat tetap adalah sebagai berikut:

|  |
|--|
| <p><b>Nilai Santunan Cacat Tetap =</b><br/><b>(% Tarif Santunan CT)x(% Penurunan Fungsi)x(Besar Santunan CT Maksimum)</b><br/><i>Catatan: CT = Cacat tetap</i></p> |
|--|

• Contoh untuk “Cacat Tetap Fisik”:

Akibat kecelakaan kaki kanan korban harus **diamputasi**.

Diketahui:

% Tarif Santunan CT = 50% (berdasarkan PP No. 17 / 1965 dan PP No. 18 / 1965)

% Penurunan Fungsi = **100%** (otomatis karena “Cacat Tetap Fisik”)

Besar Santunan CT Maksimum = Rp. 50.000.000,- (disesuaikan PMK berlaku)

Maka nilai santunan cacat tetap yang diserahkan adalah:

$$50\% \times 100\% \times \text{Rp.}50.000.000,- = \text{Rp.}25.000.000,-$$



- Contoh untuk “Cacat Tetap Fungsi”:

Akibat kecelakaan kaki kanan korban harus dipasang *pen* dan setelah *pen* dicabut terjadi penurunan fungsi. Dokter yang merawat korban merekomendasikan nilai Persentase Penurunan Fungsi sebesar 85%, tetapi Dokter Konsultan Perusahaan menetapkan nilai Persentase Penurunan Fungsi sebesar 70%.

Diketahui:

% Tarif Santunan CT = 50% (berdasarkan PP No. 17 / 1965 dan PP No. 18 / 1965)

% Penurunan Fungsi = **70%** (penetapan Dokter Konsultan Perusahaan)

Besar Santunan CT Maksimum = Rp. 50.000.000,- (disesuaikan PMK berlaku)

Maka nilai santunan cacat tetap yang diserahkan adalah:

$$50\% \times 70\% \times \text{Rp.}50.000.000,- = \text{Rp.}17.500.000,-$$

### 03.3. Persentase Tarif Santunan Cacat Tetap

1. Persentase Tarif Santunan Cacat Tetap sesuai Pasal 10 ayat (3) PP No. 17/1965 dan PP No. 18/1965, adalah sebagai berikut:

| Anggota Badan  | % Tarif Santunan CT |      |      |
|--|---------------------|------|------|
|  | Kanan               |      | Kiri |
| Kedua lengan atau kedua kaki   |                     | 100% |      |
| Satu lengan dan satu kaki  |                     | 100% |      |
| Penglihatan dari kedua mata  |                     | 100% |      |
| Akal budi seluruhnya dan tidak dapat sembuh yang menyebabkan tidak dapat melakukan suatu pekerjaan |                     | 100% |      |
| Penglihatan dari satu mata   | 30%                 |      | 30%  |
| Lengan dari sendi bahu   | 70%                 |      | 60%  |
| Lengan dari atau diatas sendi siku   | 65%                 |      | 55%  |
| Tangan dari atau di atas sendi pergelangan tangan  | 60%                 |      | 50%  |
| Ibu jari tangan  | 25%                 |      | 20%  |
| Telunjuk tangan  | 15%                 |      | 10%  |
| Kelingking tangan  | 10%                 |      | 5%   |
| Jari tengah atau jari manis tangan   | 10%                 |      | 5%   |
| Satu kaki  | 50%                 |      | 50%  |
| Tiap-tiap jari kaki  | 5%                  |      | 5%   |

Untuk orang kidal, persentase-persentase yang telah ditetapkan untuk anggota-anggota badan kanan berlaku untuk anggota badan kiri dan sebaliknya.



2. Persentase Tarif Santunan Cacat Tetap yang ditetapkan dalam Pedoman ini, adalah sebagai berikut:

| Anggota Badan                             | % Tarif Sant. CT |
|---|------------------|
| Kedua telinga tuli total                  | 75%              |
| Satu telinga tuli total                   | 30%              |
| Rahang (penurunan fungsi)                 | 50%              |
| Indra Penciuman                           | 25%              |
| Bibir                                     | 20%              |
| Liver/Hati (penurunan fungsi)             | 100%             |
| Satu paru-paru tidak berfungsi/diangkat   | 50%              |
| Limpa diangkat (sebagian atau seluruhnya) | 40%              |
| Satu ginjal diangkat                      | 40%              |
| Satu buah zakar diangkat                  | 10%              |
| Dua buah zakar diangkat                   | 30%              |
| Satu Ovarium diangkat                     | 10%              |
| Dua Ovarium diangkat                      | 30%              |
| Rahim diangkat                            | 40%              |

3. Dokter Konsultan Perusahaan **termasuk** yang ditempatkan di Kantor Cabang/Kantor Perwakilan/KPJR Tingkat I dapat menetapkan sendiri Persentase Tarif Santunan Cacat Tetap untuk anggota badan yang belum diatur pada daftar di atas.
4. Penetapan Persentase Tarif Santunan Cacat Tetap oleh Dokter Konsultan Perusahaan agar dilaksanakan secara proporsional dan berimbang dengan Persentase Tarif Santunan Cacat Tetap yang telah ditetapkan pada daftar di atas.
5. Dalam hal Dokter Konsultan Perusahaan di KPJR Tingkat I/Kantor Perwakilan/Kantor Cabang belum dapat menetapkan sendiri Persentase Tarif Santunan Cacat Tetap sebagaimana angka 3 dan 4 di atas, maka Kepala Cabang dapat mengajukan permohonan penetapan Persentase Tarif Santunan Cacat Tetap kepada Kantor Pusat.

#### **03.4. Penyelesaian Santunan Cacat Tetap**

1. Pengajuan santunan cacat tetap agar dilengkapi dengan:
  - Formulir Keterangan Cacat Tetap Akibat Kecelakaan (lampiran **5/FO.05**) dari dokter yang merawat korban,
  - Foto Rontgen anggota badan yang cacat dan/atau bukti lain yang dapat menguatkan pembuktian cacat tetap korban.



2. Apabila korban mengalami kendala dalam mendapatkan Formulir Keterangan Cacat Tetap Akibat Kecelakaan dari dokter yang merawat, maka Lembar Disposisi Dokter Perusahaan yang diisi berdasarkan:
  - Pemeriksaan fisik korban,
  - Diagnosa cedera dalam Formulir Keterangan Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan (pada waktu pengajuan santunan luka-luka), dan
  - Bukti lain seperti hasil rontgen dan sebagainya, dapat dijadikan sebagai pengganti Formulir Keterangan Cacat Tetap Akibat Kecelakaan.
3. Untuk “Cacat Tetap Fisik” yang dapat dilihat secara jelas atau **kasatmata**, seperti hilangnya jari/tangan/lengan/kaki karena terputus atau amputasi, maka penyelesaian santunan cacat tetap dapat langsung dilaksanakan **tanpa** disposisi Dokter Konsultan Perusahaan dan penetapan nilai santunan cacat tetap dilaksanakan oleh Pejabat Otorisator sesuai Persentase Tarif Santunan Cacat Tetap pada Pasal 10 ayat (3) PP No. 17/1965 dan PP No. 18/1965.
4. Untuk “Cacat Tetap Fungsi” dan “Cacat Tetap Fisik” yang tidak kasatmata, Dokter Konsultan Perusahaan harus memeriksa kondisi fisik korban sehingga penetapan Persentase Penurunan Fungsi dapat dilaksanakan dengan lebih akurat.

Pelaksanaan pemeriksaan fisik korban harus diupayakan agar **tidak memberatkan pihak korban** dan bila perlu dilakukan kunjungan ke tempat korban tinggal/berada.
5. Dalam hal cacat tetap terjadi pada semua jari-jari suatu tangan, penyerahan santunan cacat tetap tidak akan diberikan lebih dari persentase yang ditetapkan untuk cacat tetap suatu tangan.
6. Dalam hal korban mengalami cacat tetap pada beberapa anggota badan sekaligus, maka nilai santunan cacat tetap dihitung dengan menjumlahkan nilai santunan cacat tetap masing-masing anggota badan (khusus untuk cacat tetap jari-jari tangan harus memperhatikan ketentuan pada angka 5), akan tetapi jumlah santunan yang dapat diserahkan tetap dibatasi hingga setinggi-tingginya sebesar nilai santunan cacat tetap maksimum yang berlaku.
7. Dalam hal cacat tetap yang telah diakui kemudian menimbulkan cacat tetap selanjutnya yang sifatnya merupakan rangkaian dan perluasan dari cacat tetap semula dalam kurun waktu 365 hari setelah terjadinya kecelakaan, maka penyerahan santunan cacat tetap diatur sebagai berikut:



- a. Apabila cacat tetap semula masih pada tahapan diakui/ditetapkan dan belum dilaksanakan penyerahan santunan, maka nilai santunan cacat tetap yang diserahkan adalah sesuai dengan kondisi cacat tetap terakhir (yang telah meluas).
  - b. Apabila cacat tetap semula telah diserahkan santunannya, maka suplesi yang diserahkan adalah selisih dari nilai santunan cacat tetap sesuai dengan kondisi cacat tetap terakhir (yang telah meluas) dikurangi dengan santunan cacat tetap yang telah diserahkan.
8. Pejabat Otorisator dapat mengevaluasi penetapan nilai santunan cacat tetap yang ditetapkan oleh Dokter Konsultan Perusahaan dan bila dipandang terdapat hal-hal yang belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar dilakukan diskusi dan koordinasi dengan Dokter Konsultan Perusahaan.

### **03.5. Penetapan Cacat Tetap Khusus untuk Anggota Badan yang Dipasang *Pen/Plate/Screw/Wire***

Operasi pencabutan *pen/plate/screw/wire* pada umumnya baru dapat dilaksanakan setelah melewati satu tahun sejak operasi pemasangannya dan hal tersebut bukanlah kehendak korban melainkan ditentukan oleh dokter demi kesembuhan anggota badan yang bersangkutan.

Sehubungan hal tersebut, maka khusus untuk penetapan cacat tetap anggota badan yang dipasang *pen/plate/screw/wire* berlaku ketentuan sebagai berikut:

1. Dalam hal operasi pencabutan *pen/plate/screw/wire* dilaksanakan setelah lewat dari 365 hari sejak kecelakaan dan setelah operasi pencabutan ternyata anggota badan yang dipasang *pen/plate/screw/wire* mengalami cacat tetap fungsi, maka cacat tetap tersebut masih dalam jaminan meskipun terjadi setelah lewat dari 365 hari sejak kecelakaan.
2. Dalam hal korban tetap berkeinginan untuk mengajukan santunan cacat tetap **dalam kurun waktu 365 hari** sejak kecelakaan dengan kondisi *pen/plate/screw/wire* **belum dicabut**, maka pengajuan dimaksud dapat diselesaikan sepanjang Dokter Konsultan Perusahaan sudah dapat menetapkan nilai penurunan fungsi anggota badan yang bersangkutan.
3. Dalam hal korban mengajukan santunan cacat tetap **setelah lewat dari 365 hari** sejak kecelakaan dengan kondisi *pen/plate/screw/wire* **belum dicabut**, maka disarankan agar pengajuan dilaksanakan setelah operasi pencabutan karena pengajuan cacat tetapnya masih dijamin.



4. Dalam hal korban sebagaimana disebutkan pada angka 3 tetap berkeinginan untuk mengajukan santunan cacat tetap dengan kondisi *pen/plate/crew/wire* **belum dicabut**, maka pengajuan dimaksud dapat diselesaikan sepanjang Dokter Konsultan Perusahaan sudah dapat menetapkan nilai penurunan fungsi anggota badan yang bersangkutan.

### **03.6. Cacat Tetap Fungsi yang Diajukan Setelah Lewat dari 365 Hari Sejak Kecelakaan**

Ketentuan pada Sub Bab ini **tidak berlaku** untuk anggota badan yang dipasang *pen/plate/screw/wire* sebagaimana telah diatur pada **Sub Bab C.03.5 halaman 70**.

Dalam hal pengajuan santunan cacat tetap dilaksanakan setelah lewat dari 365 hari sejak kecelakaan, maka diperlukan penelitian yang cermat untuk memperoleh fakta dan keyakinan mengenai **kapan** waktu terjadinya/timbulnya cacat tetap korban.

Terkait dengan waktu terjadinya/timbulnya cacat tetap, terdapat 2 (dua) kemungkinan sebagai berikut:

1. **Cacat tetap sebenarnya terjadi/timbul dalam kurun waktu 365 hari sejak kecelakaan, hanya saja pengajuan baru dilaksanakan setelah lewat dari 365 hari sejak kecelakaan.**

Cacat tetap korban dijamin dan diserahkan santunan cacat tetapnya sepanjang dibuktikan dengan hasil survei, keterangan tertulis dari dokter yang merawat korban dan mendapat rekomendasi dari Dokter Konsultan Perusahaan.

2. **Pengajuan dilaksanakan setelah lewat dari 365 hari sejak kecelakaan karena cacat tetap memang baru terjadi/timbul setelah lewat dari 365 hari sejak kecelakaan.**

Cacat tetap yang terjadi/timbul setelah lewat dari 365 hari sejak kecelakaan tidak dijamin.

Apabila korban mengajukan permohonan kebijaksanaan, maka dapat diserahkan santunan **Ex Gratia Lainnya** dengan kewenangan Kepala Cabang/Kepala Perwakilan/Kepala KPJR Tingkat I sebesar 100% dari nilai santunan cacat tetap yang ditetapkan oleh Dokter Konsultan Perusahaan.

Pengisian “tanggal pemeriksaan” pada Formulir Keterangan Cacat Tetap Akibat Kecelakaan (lampiran **5/FO.05**) dapat dijadikan acuan waktu terjadi/timbulnya cacat tetap.



### **03.7. Korban yang Mengalami Cacat Tetap Kemudian Meninggal Dunia**

Cacat tetap yang telah “diakui” kemudian menyebabkan kematian dalam kurun waktu 365 hari setelah terjadinya kecelakaan, maka kematianlah yang dianggap sebagai satu-satunya sebab penyerahan santunan dan yang diserahkan adalah setinggi-tingginya jumlah penyerahan santunan meninggal dunia.

Pengertian “diakui” tersebut adalah pengakuan atas cacat tetap korban, baik pada saat santunan belum diserahkan maupun setelah santunan diserahkan, dengan demikian:

#### **1. Dalam hal santunan cacat tetap belum diserahkan**

Bagi korban meninggal dunia yang sebelumnya telah diakui dan ditetapkan nilai santunan cacat tetapnya tetapi santunan cacat tetap tersebut belum sempat diserahkan, maka santunan yang diserahkan kepada ahli waris korban adalah santunan meninggal dunia saja.

Dalam hal korban tidak mempunyai ahli waris, kepada pihak yang menyelenggarakan penguburan dapat diserahkan santunan penguburan.

#### **2. Dalam hal santunan cacat tetap telah diserahkan**

Bagi korban meninggal dunia yang sebelumnya telah diserahkan santunan cacat tetapnya, maka yang diserahkan kepada ahli waris korban adalah santunan meninggal dunia secara **suplesi** sebesar **selisih** dari besar santunan meninggal dunia dikurangi dengan besar santunan cacat tetap yang telah diserahkan.

Dalam hal korban tidak mempunyai ahli waris, kepada pihak yang menyelenggarakan penguburan dapat diserahkan santunan penguburan tanpa memperhitungkan santunan cacat tetap yang telah diserahkan.

### **03.8. Penyerahan Suplesi Santunan Luka-luka setelah Penyerahan Santunan Cacat Tetap**

Ketentuan penyerahan suplesi santunan luka-luka untuk korban yang sudah pernah diserahkan santunan cacat tetap, adalah sebagai berikut:

1. Korban masih dapat menerima penyerahan suplesi santunan luka-luka apabila jenis cacat tetap yang telah diserahkan adalah “Cacat Tetap Fisik” (anggota badan tidak lagi berada di tempatnya semula karena putus, amputasi dan sebagainya).
2. Apabila jenis cacat tetap yang telah diserahkan adalah “Cacat Tetap Fungsi” (anggota badan masih ada tetapi mengalami penurunan fungsi), maka



suplesi santunan luka-luka **hanya boleh** untuk mengganti biaya tindakan perawatan/pengobatan yang dilakukan sebelum tanggal penyerahan santunan cacat tetap.

### **03.9. Penyerahan Santunan Cacat Tetap Selain Kepada Korban Sendiri**

Berdasarkan ketentuan Pasal 12 ayat (2) PP No. 17/1965 dan PP No. 18/1965, santunan cacat tetap seharusnya diserahkan kepada korban sendiri, namun dalam pelaksanaannya terdapat kondisi yang memungkinkan santunan cacat diserahkan selain kepada korban sendiri, yakni:

1. Dalam hal korban belum dewasa, maka:
  - a. Santunan cacat tetap diserahkan kepada orangtua korban yang sah.
  - b. Dalam hal tidak ada orangtua korban yang sah, maka santunan cacat tetap dapat diserahkan kepada wali korban sesuai ketentuan yang telah diuraikan pada **Sub Bab C.01.10 halaman 45**.
2. Dalam hal korban telah dewasa tetapi kondisi akal budi/akal sehat korban tidak memungkinkan untuk melakukan tindakan hukum sendiri, maka:
  - a. Santunan cacat tetap diserahkan kepada ahli waris korban sesuai ketentuan dalam PP No. 17/1965 dan PP No. 18/1965, yakni suami/istri korban yang sah, anak korban yang sah atau orangtua korban yang sah.
  - b. Dalam hal tidak ada ahli waris korban yang sah, santunan hanya dapat diserahkan kepada orang yang telah ditetapkan oleh putusan Pengadilan Negeri/Agama sebagai “pengampu” korban. Istilah pengampu adalah wali bagi orang yang telah dewasa.

## **04. Santunan Penguburan**

### **04.1. Ketentuan Jaminan Santunan Penguburan**

Sesuai ketentuan Pasal 10 ayat (2) huruf (d) PP No. 17/1965 dan PP No. 18/1965 disebutkan bahwa:

“ dalam hal korban meninggal dunia tidak mempunyai ahli-waris, kepada yang menyelenggarakan penguburannya diberikan penggantian biaya-biaya penguburan. ”

Dalam pelaksanaannya jaminan santunan penguburan berlaku bagi korban dengan kondisi sebagai berikut:

1. Korban yang diketahui identitasnya namun berdasarkan hasil penelitian korban diyakini tidak mempunyai ahli waris, baik janda/dudanya, anaknya



- maupun orang tuanya, termasuk tidak mempunyai orang yang dapat dipersamakan sebagai anak yang sah atau sebagai orangtua yang sah.
2. Korban yang sampai dengan pelaksanaan penguburannya, belum diketahui identitasnya (Mr/s. X).
  3. Korban yang ahli warisnya diketahui pergi meninggalkan domisilinya dalam keadaan hidup, tetapi pada saat pengajuan santunan, ahli waris tersebut sama sekali tidak diketahui keberadaannya dan sama sekali tidak dapat dihubungi. Lihat **Sub Bab C.01.12 halaman 50**.
  4. Korban yatim piatu yang tinggal di panti asuhan yang dikelola oleh yayasan/lembaga sosial lainnya dan korban tidak mempunyai istri/suami yang sah dan/atau anak yang sah.

#### **04.2. Penyelenggara Penguburan**

Ketentuan mengenai penyelenggara penguburan dan persyaratannya, diatur sebagai berikut:

1. Apabila penguburan diselenggarakan oleh Kepolisian, pengajuan harus dilengkapi dengan Berita Acara Penguburan dan Surat Tugas dari pejabat Kepolisian serendah-rendahnya setingkat Kepala Satuan untuk petugas yang mengurus santunan.
2. Apabila penguburan diselenggarakan oleh Rumah Sakit, pengajuan harus dilengkapi dengan Berita Acara Penguburan dan Surat Tugas dari Direktur/Pimpinan Rumah Sakit untuk pegawai yang mengurus santunan.
3. Apabila penguburan diselenggarakan oleh perorangan/masyarakat, pengajuan harus dilengkapi dengan Surat Keterangan Penguburan dari Lurah/Kepala Desa tempat korban dikuburkan yang menjelaskan siapa pihak yang telah membiayai penguburan korban.

#### **04.3. Ketentuan biaya Penguburan bagi Korban yang Jenazahnya tidak ditemukan (hilang)**

Persyaratan untuk terpenuhinya unsur “yang menyelenggarakan penguburan” adalah:

1. Adanya orang atau pihak yang menyelenggarakan penguburan
2. Adanya proses menguburkan jenazah, dan
3. Adanya jenazah yang dikuburkan.



Sehubungan dengan ketentuan tersebut diatas, dalam kondisi korban meninggal dunia yang jenazahnya tidak ditemukan (hilang) maka tidak diberikan biaya penguburan.

## **D. GUGURNYA HAK SANTUNAN ATAU PENGAJUAN SANTUNAN YANG KEDALUWARSA**

### **01. Terpenuhinya Kondisi Kedaluwarsa**

Dalam Pasal 18 ayat (1) PP No. 17/1965 dan PP No. 18/1965, diatur bahwa hak atas santunan menjadi gugur (kedaluwarsa) dalam hal:

- a. Jika tuntutan pembayaran ganti rugi pertanggungungan tidak diajukan dalam waktu 6 (enam) bulan sesudah terjadinya kecelakaan yang bersangkutan.
- b. Jika tidak diajukan gugatan terhadap Perusahaan pada Pengadilan Perdata yang berwenang, dalam waktu 6 (enam) bulan sesudah tuntutan pembayaran ganti kerugian pertanggungungan ditolak secara tertulis oleh Direksi Perusahaan.
- c. Jika hak atas ganti kerugian pertanggungungan tidak direalisasikan dengan suatu penagihan kepada Perusahaan, dalam waktu 3 (tiga) bulan sesudah hak tersebut diakui, ditetapkan atau disahkan.

Pengertian “hak diakui, ditetapkan atau disahkan” adalah pada saat Pejabat Otorisator (Kepala Bagian Pelayanan/Kepala Bagian Operasional/Kepala Unit Operasional dan Humas/ Kepala Perwakilan/Kepala KPJR Tingkat I) telah menyatakan bahwa:

- Korban dapat diserahkan santunan (baik terjamin maupun secara *Ex Gratia*), dan
- Berkas santunan yang diajukan telah lengkap dan absah.

Pernyataan tersebut diberikan dalam bentuk pengentrian Formulir Otorisasi Penyelesaian Santunan pada Aplikasi Dasi-JR dan tertuang dalam hasil cetak Lembar Disposisi Pengawal Berkas.

Dengan demikian, pada mekanisme penyelesaian santunan yang dilaksanakan saat ini, kondisi kedaluwarsa yang disebabkan oleh huruf (c) di atas sebenarnya sudah tidak dimungkinkan untuk terjadi lagi, karena begitu Otorisator menyatakan bahwa hak santunan diakui, ditetapkan dan disahkan maka santunan langsung diserahkan pada hari itu juga.

Kondisi kedaluwarsa yang masih mungkin terjadi pada kegiatan operasional pelayanan santunan adalah yang disebabkan oleh huruf (a) di atas. Namun dengan pola penanganan santunan yang bersifat proaktif, pengajuan santunan kedaluwarsa seharusnya dapat ditekan seminimal mungkin karena setiap korban



kecelakaan harus segera mendapatkan informasi mengenai santunan Jasa Raharja, baik dengan kunjungan secara proaktif maupun dengan pengiriman surat pemberitahuan.

Berdasarkan uraian di atas, maka pengajuan santunan kedaluwarsa hanya mungkin terjadi apabila:

- kecelakaan baru dilaporkan setelah lewat 6 (enam) bulan sejak kecelakaan, atau
- semula korban/ahli waris menyatakan tidak akan mengajukan santunan, namun setelah hak santunan kedaluwarsa yang bersangkutan berubah pikiran dan bermaksud mengajukan santunan.

## **02. Tidak Termasuk sebagai Pengajuan Santunan yang Kedaluwarsa**

Pengajuan santunan yang **tidak termasuk** pengajuan santunan kedaluwarsa (sehingga **tidak perlu** melalui proses *Ex Gratia Kedaluwarsa*), meliputi:

1. Penagihan biaya perawatan/pengobatan dari Rumah Sakit yang baru dilaksanakan setelah lewat dari 6 (enam) bulan sejak kecelakaan, sepanjang untuk korban yang bersangkutan sebelumnya **telah diterbitkan Surat Jaminan Santunan Jasa Raharja**.
2. Pengajuan santunan yang diajukan dalam kurun waktu 6 (enam) bulan sejak kecelakaan tetapi proses penelitian terhadap pengajuan santunan tersebut memakan waktu yang lama sehingga penyerahan santunan baru dapat dilaksanakan setelah lewat dari 6 (enam) bulan sejak kecelakaan. Hal ini dibuktikan dengan tanggal penerimaan persyaratan pengajuan yang tercantum pada Formulir Tanda Terima Persyaratan Santunan (lampiran **1/FO.01**) dan tanggal pengentrian tindak lanjut pada Data Register Sementara Aplikasi Dasi-JR (lihat **Bab III Sub Bab B.06 halaman 115**).
3. Pengajuan santunan SUPLESI (bukan penyerahan santunan pertama) yang dilaksanakan setelah lewat dari 365 hari sejak kecelakaan, dengan syarat:
  - a. Dalam hal pengajuan suplesi untuk cedera meninggal dunia, dapat dibuktikan bahwa kematian korban terjadi dalam kurun waktu 365 hari sejak kecelakaan dan diakibatkan langsung oleh kecelakaan. Lihat **Sub Bab C.01.1 angka 3, halaman 37**.
  - b. Dalam hal pengajuan suplesi untuk cedera luka-luka, dapat dibuktikan bahwa tindakan perawatan/pengobatan yang diberikan kepada korban masih dalam kurun waktu 365 hari sejak kecelakaan. Lihat **Sub Bab C.02.1 angka 3, halaman 51**.



c. Dalam hal pengajuan suplesi untuk cedera cacat tetap,

1) cacat tetap terjadi pada anggota badan yang dipasang *Pen/Plate/Screw*.

Lihat **Sub Bab C.03.5, halaman 70**.

2) dapat dibuktikan dan diyakini bahwa cacat tetap korban terjadi / timbul dalam kurun waktu 365 hari sejak kecelakaan.

Lihat **Sub Bab C.03.6 halaman 71**.

4. Permohonan kebijaksanaan atau pengajuan santunan *Ex Gratia*, **selain** EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor atau lebih atau EG Awak Angkutan Umum, seperti *Ex Gratia* kasus kecelakaan tunggal, yang diajukan setelah lewat dari 6 (enam) bulan sejak kecelakaan sepanjang proses penolakannya telah dilaksanakan dalam kurun waktu 6 (enam) bulan sejak kecelakaan.

Berdasarkan uraian pada angka 3 dan 4 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengajuan santunan yang kedaluwarsa hanya berlaku untuk pengajuan pertama.

## **E. SURVEI DAN VERIFIKASI BIAYA RAWATAN**

### **01. Survei atas Keabsahan Pengajuan Santunan**

Tujuan survei atas keabsahan pengajuan santunan adalah untuk mendapatkan gambaran yang sesungguhnya dari permasalahan yang diragukan dalam berkas santunan yang diajukan, antara lain:

1. Keterjaminan korban.
2. Keabsahan biaya perawatan/pengobatan.
3. Keabsahan ahli waris korban.
4. Kebenaran terjadinya cacat tetap dan tingkat penurunan fungsi.

Kegiatan survei dapat dilakukan baik secara langsung *onsite* maupun survei jarak jauh (*telesurvei*).

Survei jarak jauh dapat dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Keadaan Pandemi
2. Kondisi geografis yang sulit dijangkau
3. Bencana Alam/*force major*

Pelaksanaan survei jarak jauh menggunakan media elektronik dan atau *online*.

Pelaksanaan survei jarak jauh harus memperhatikan etika survei yaitu melakukan konfirmasi dan meminta ijin terlebih dahulu untuk persetujuan melakukan survei dan perekaman percakapan.

Survei jarak jauh dapat diakomodir sebagai hasil survei yang sah, apabila terdapat data pendukung keaslian survei yaitu berupa hasil rekaman survei.



### **01.1. Kedudukan Survei**

Hasil dari survei yang dilaksanakan secara objektif dan cermat dapat digunakan untuk memperkuat keyakinan mengenai keabsahan pengajuan santunan maupun keabsahan penerima santunan, sehingga pengajuan santunan dimaksud dapat diselesaikan dengan penyerahan santunan kepada pihak yang tepat.

Hasil pelaksanaan survei yang kemudian diperkuat dengan bukti tertulis dari instansi yang berwenang akan berpengaruh terhadap penentuan penyelesaian santunan, sebagai berikut:

- a. Menentukan apakah pengajuan santunan dapat diserahkan atau ditolak.

Contoh: berdasarkan hasil survei dan didukung dengan keterangan dari Lurah/Kepala Desa, korban meninggal dunia di rumah setelah lewat dari 365 hari sejak kecelakaan, maka pengajuan santunan meninggal dunia korban akan ditolak.

- b. Menentukan kepada siapa santunan akan diserahkan.

Contoh: berdasarkan hasil survei dan didukung dengan bukti akta nikah yang sah, ternyata ahli waris korban (tidak punya anak) yang sah dan berhak menerima santunan adalah istri korban yang sedang bekerja di luar negeri, meskipun pengajuan santunan dilaksanakan oleh orangtua kandung korban.

- c. Menentukan jumlah santunan yang diserahkan.

Contoh: berdasarkan hasil survei ke rumah sakit dan didukung dengan bukti keterangan tertulis dari rumah sakit, sebagian dari biaya perawatan/pengobatan korban ternyata merupakan biaya untuk mengobati penyakit kulit yang diderita korban yang tidak terkait dengan penyembuhan cedera korban akibat kecelakaan, maka pengobatan untuk penyakit kulit tersebut dikeluarkan dari biaya perawatan/pengobatan yang mendapatkan penggantian.

### **01.2. Pelaksanaan Survei**

1. Dalam pelaksanaan survei keterjaminan korban, dilakukan upaya antara lain:

- a. Mendapatkan informasi mengenai kejadian kecelakaan dari:

- Orang-orang di sekitar lokasi kecelakaan,
- Orang-orang yang menolong korban,
- Orang-orang di sekitar tempat tinggal korban,
- Pihak-pihak lain yang terlibat dalam kecelakaan



- Catatan Unit Gawat Darurat Fasilitas Kesehatan yang memberikan pertolongan pertama kepada korban.
  - b. Mencocokkan sketsa TKP (Tempat Kejadian Perkara) kejadian kecelakaan dengan tempat kecelakaan yang sebenarnya.
  - c. Memeriksa kondisi kendaraan yang terlibat dalam kecelakaan.
2. Dalam pelaksanaan survei biaya perawatan/pengobatan, dilakukan upaya antara lain:
- a. Menjenguk korban di Fasilitas Kesehatan tempat korban dirawat dan membuat catatan mengenai kondisi kesehatan dari korban.
  - b. Mendapatkan informasi mengenai cedera yang dialami korban dari keluarga korban yang menjaga/mendampingi korban di Fasilitas Kesehatan.
  - c. Membandingkan biaya perawatan/pengobatan yang diajukan. dengan diagnosa pada Formulir Keterangan Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan dan catatan mengenai kondisi korban pada saat dilakukan kunjungan ke Fasilitas Kesehatan.
  - d. Melakukan konfirmasi kepada dokter yang merawat korban.
  - e. Melakukan konfirmasi kebenaran kuitansi kepada bagian keuangan Fasilitas Kesehatan.
  - f. Melakukan konfirmasi kebenaran kuitansi pembelian obat kepada Apotek.
3. Dalam pelaksanaan survei ahli waris, dilakukan upaya antara lain:
- a. Mendapatkan informasi mengenai keahliwarisan korban dari:
    - Keluarga korban,
    - Tetangga korban,
    - Teman-teman korban,
    - Ketua RT/RW/Dusun/Desa/Kelurahan tempat domisili korban,
    - Pejabat/rekan di tempat korban bekerja.
  - b. Membandingkan/mencocokkan isi dokumen-dokumen keahliwarisan dengan hasil wawancara dengan ahli waris dan/atau keluarganya.
  - c. Melakukan konfirmasi kepada KUA, Pengadilan Agama dan/atau Kantor Catatan Sipil.
  - d. Melakukan konfirmasi kepada bidan/dokter yang membantu kelahiran korban atau ahli waris korban.
4. Dalam pelaksanaan survei pengajuan cacat tetap, dilakukan upaya antara lain:
- a. Memeriksa fisik korban lain untuk:



- Melihat tanda-tanda pernah dilakukan operasi/pembedahan.
  - Melihat kondisi anggota badan yang cacat (bentuk, ukuran dan sebagainya) dibandingkan dengan kondisi anggota badan yang normal.
- b. Meminta korban untuk mencoba memfungsikan anggota badan yang cacat untuk mengetahui sejauh mana terjadinya penurunan fungsi.
- c. Mendapat informasi dari tetangga dan/atau teman-teman korban mengenai kondisi fisik dan kegiatan korban sehari-hari.
- d. Melakukan konfirmasi kepada dokter yang merawat korban khususnya untuk cacat tetap yang tidak terlihat secara fisik.

Beberapa hal lainnya yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan survei adalah:

1. Hasil survei dituangkan ke dalam Laporan Hasil Survei (lampiran **8/IN.03**) secara singkat tetapi tetap lengkap, sistematis dan jelas serta memuat kesimpulan berdasarkan pertimbangan dan keyakinan petugas yang melaksanakan survei.
2. Dalam hasil survei harus dicatat identitas saksi/sumber informasi secara lengkap termasuk nomor telepon/ponsel yang dapat dihubungi.
3. Laporan Hasil survei yang menggunakan media kertas sedapat mungkin ditandatangani oleh saksi/sumber informasi. Apabila yang bersangkutan tidak berkenan menandatangani, agar dibuatkan catatan.
4. Dalam hal survei dilakukan jarak jauh / *telesurvei* maka hasil rekaman percakapan yang telah mendapat persetujuan dari narasumber, disimpan secara digital sebagai bagian lampiran dari Laporan Hasil Survei.
5. Kepala Bagian Pelayanan/Kepala Bagian Operasional/Kepala Unit Operasional dan Humas/ Kepala Perwakilan/Kepala KPJR Tingkat I bertanggung jawab untuk:
  - Memberikan petunjuk pelaksanaan survei,
  - Menilai apakah langkah-langkah penelitian dalam kegiatan survei telah dilaksanakan secara benar dan memadai
  - Mengambil keputusan apakah hasil survei telah cukup untuk mendapatkan keyakinan mengenai keabsahan pengajuan santunan atau masih diperlukan penelitian/pembuktian lebih lanjut.
6. Guna memudahkan pencarian lokasi domisili korban atau ahli waris dalam pelaksanaan Survei Pasca Bayar atau survei oleh SPI, agar Laporan Hasil Survei mencantumkan **koordinat geografis** domisili korban/ahli waris.



### **01.3. Survei/Penelitian Kasus Kecelakaan Bersama Kepolisian**

Dalam hal hasil survei terhadap kasus kecelakaan yang dilaksanakan oleh petugas Jasa Raharja berbeda dengan uraian dan kesimpulan sementara yang terdapat dalam Laporan Polisi, maka langkah-langkah yang diambil adalah sebagai berikut:

1. Segera melakukan konfirmasi dengan pihak Kepolisian yang bersangkutan dengan mengajukan bukti-bukti hasil survei, antara lain berupa keterangan atau pernyataan saksi-saksi yang diperoleh.
2. Melaksanakan survei/penelitian bersama dengan pihak Kepolisian yang bersangkutan, untuk memastikan kebenaran peristiwa kecelakaan yang terjadi, yang hasilnya dituangkan dalam Berita Acara Penelitian Bersama Kecelakaan Lalu Lintas, yang ditandatangani oleh petugas Kepolisian dan petugas Jasa Raharja yang melaksanakan survei dengan diketahui oleh Kasat Lantas dan Kepala Bagian Pelayanan/Kepala Bagian Operasional/ Kepala Unit Operasional dan Humas/ Kepala Perwakilan/Kepala KPJR Tingkat I (lampiran **25/BA.01**).
3. Penolakan terhadap pengajuan santunan hanya dapat dilakukan apabila kedua belah pihak yang melaksanakan penelitian bersama sepakat bahwa kasus kecelakaan yang dialami korban berada di luar jaminan berdasarkan UU No. 33/1964 *jo.* PP No. 17/1965 dan/atau UU No. 34/1964 *jo.* PP No. 18/1965. Lihat **Sub Bab F.01 halaman 84**.

Dalam hal kesepakatan tidak tercapai maka penyelesaian santunan tetap dilakukan berdasarkan uraian dan kesimpulan sementara pada Laporan Polisi.

## **02. Verifikasi Biaya Rawatan**

Perusahaan bekerjasama dengan seorang dokter yang dapat berasal dari instansi Kepolisian/TNI, Dinas Kesehatan dan / atau Rumah Sakit, yang ditempatkan di Kantor Cabang, Kantor Perwakilan dan Kantor Pelayanan Tingkat I sebagai Dokter Konsultan Perusahaan.

Perusahaan dapat juga bekerja sama dengan perusahaan pengelola administrasi kesehatan sebagai pihak independen, untuk melakukan verifikasi biaya rawatan korban, dan disamakan kedudukannya dengan Dokter Konsultan Perusahaan.

### **02.1. Tujuan Penunjukan Verifikator Biaya Rawatan**

1. Mengimplementasikan hak Perusahaan sebagaimana ketentuan dalam PP No. 17/1965 dan PP No. 18/1965, sebagai berikut:



Pasal 10 ayat (5) dan (6)

“ (5) Perusahaan berhak untuk menunjuk seorang dokter untuk memeriksa korban kecelakaan yang bersangkutan atau mengadakan pemeriksaan mayatnya dalam hal korban mati.

(6) Perusahaan juga berhak untuk memberikan bantuan dokter jika dipandang perlu, bantuan mana wajib diterima oleh korban.”

Pasal 18 ayat (2)

“ (5) Perusahaan berhak menolak tuntutan-tuntutan ganti kerugian pertanggungungan, jika pemeriksaan/bantuan dokter sebagaimana dimaksudkan pada pasal 10 ayat-ayat (5) dan (6) di atas, tidak diterima oleh yang bersangkutan.”

2. Membantu kelancaran pelayanan santunan kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas, khususnya dalam kegiatan penelitian terhadap pengajuan santunan.
3. Memberikan keyakinan kepada Direksi Perusahaan (dalam hal ini kewenangannya didelegasikan kepada Kepala Cabang, Kepala Perwakilan dan Kepala KPJR Tingkat I) mengenai keabsahan pengajuan santunan khususnya yang terkait dengan jaminan terhadap cedera korban dan jumlah santunan yang diserahkan.

## **02.2. Tugas dan Wewenang Verifikator Biaya Rawatan**

### I. Tugas dan wewenang Dokter Konsultan Perusahaan adalah:

1. Untuk mengoptimalkan peranan Dokter Konsultan Perusahaan dalam membantu proses penyelesaian santunan, kegiatan konsultasi dilakukan minimal 3 (tiga) kali dalam satu minggu baik di kantor maupun di tempat lain.
2. Mengadakan penelitian aspek medis dalam pengajuan santunan, yang meliputi:
  - a. Penelitian kebenaran cedera yang dialami korban dan penentuan apakah cedera tersebut berada dalam jaminan.
  - b. Penelitian terhadap kewajaran dan keabsahan biaya perawatan/pengobatan korban.
3. Dalam melaksanakan penelitian, Dokter Konsultan Perusahaan dapat melakukan:
  - a. Pemeriksaan/diagnosa terhadap fisik korban.
  - b. Konfirmasi kepada teman sejawat yang merawat korban, baik secara lisan maupun tertulis (lampiran **33/KE.04**).



- c. Survei ke Fasilitas Kesehatan dalam rangka memeriksa catatan medis korban dan/atau melakukan wawancara dengan tenaga kesehatan yang merawat korban.
  4. Dalam rangka penyelesaian santunan cacat tetap melaksanakan:
    - a. Penilaian Persentase Penurunan Fungsi anggota badan yang mengalami cacat tetap. Lihat **Sub Bab C.03.2 angka 2 huruf b, halaman 66**.
    - b. Penetapan Persentase Tarif Santunan Cacat Tetap yang belum diatur dalam PP No. 17/1965 dan PP No. 18/1965 maupun Pedoman ini. Lihat **Sub Bab C.03.3 angka 3 dan 4, halaman 68**.
  5. Menetapkan jenis dan jumlah biaya perawatan/pengobatan korban yang tidak dijamin sehingga tidak dapat diberikan penggantian.
  6. Menuangkan hasil pemeriksaan dan penelitian berikut kesimpulannya ke dalam Lembar Disposisi Dokter Perusahaan (lampiran **10/IN.05**).
  7. Apabila korban atau ahli waris korban mengalami kendala untuk pengisian Formulir Keterangan Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan dari dokter yang merawat, maka Lembar Disposisi Dokter Perusahaan yang diisi berdasarkan pemeriksaan terhadap rekam medis korban dapat dijadikan sebagai pengganti Formulir Keterangan Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan.
  8. Memberi saran, pendapat dan dukungan dalam bidang kedokteran serta kesehatan terhadap upaya penanggulangan dan pencegahan kecelakaan lalu lintas.
- II. Tugas dan Wewenang Perusahaan Pengelola Administrasi Kesehatan adalah memberikan layanan sebagai berikut:
1. Melakukan verifikasi atau penelitian biaya rawatan korban kecelakaan lalu lintas dari masuk sampai dengan keluar dari Rumah Sakit.
  2. Melaksanakan verifikasi atau penelitian biaya rawatan dengan melakukan komunikasi dan koordinasi bersama Rumah Sakit *Provider*.
  3. Memberikan rekomendasi biaya rawatan yang dapat dijamin sesuai ketentuan dan menuangkan dalam Lembar Rekomendasi Biaya Rawatan.
  4. Menyediakan layanan manajemen keluhan.
  5. Hal lain yang diatur dalam ruang lingkup serta tugas dan kewajiban pada Perjanjian Kerja Sama dengan Perusahaan Pengelola Administrasi Kesehatan.



## **F. PENOLAKAN SANTUNAN DAN SANTUNAN EX GRATIA**

### **01. Penolakan Santunan**

#### **01.1. Dasar Penolakan Santunan**

Pada prinsipnya penolakan penyerahan santunan harus didukung oleh **bukti tertulis** yang menjadi dasar pembuatan Surat Penolakan Santunan, sebagai berikut:

1. Dalam hal korban berada di luar jaminan Pasal 10 ayat (1) PP No. 17/1965 atau Pasal 10 ayat (1) PP No. 18/1965, maka dasar penolakan adalah Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya dari Instansi Berwenang. Contoh surat penolakan pada lampiran **42/TO.01** dan lampiran **43/TO.02**.
2. Dalam hal kecelakaan yang dialami korban dikecualikan sebagaimana ketentuan Pasal 13 PP No. 17/1965 atau PP No. 18/1965, maka dasar penolakan adalah:
  - a. Apabila hal-hal yang dikecualikan tercantum pada uraian kronologis kejadian kecelakaan dalam Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya, maka dasar penolakan adalah Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya tersebut.
  - b. Apabila hal-hal yang dikecualikan tidak tercantum pada uraian kronologis kejadian kecelakaan dalam Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya, tetapi berdasarkan hasil survei yang didukung oleh bukti-bukti yang kuat terdapat indikasi bahwa kecelakaan dikecualikan, maka harus dilaksanakan penelitian bersama dengan petugas dari instansi berwenang yang menangani kejadian kecelakaan.  
Kemudian yang menjadi dasar penolakan adalah Berita Acara Penelitian Bersama yang di dalam kesimpulannya terdapat kesepakatan antara petugas Jasa Raharja dengan petugas dari instansi berwenang bahwa kecelakaan yang dialami korban adalah kecelakaan yang dikecualikan berdasarkan Pasal 13 PP No. 17/1965 atau PP No. 18/1965.

Contoh surat penolakan pada lampiran **44/TO.03**.

3. Dalam hal kasus kecelakaan tunggal kendaraan bermotor pribadi (atau kecelakaan dengan bukan alat angkutan lalu lintas jalan) yang semula dalam Laporan Polisi disebutkan sebagai kasus tabrak lari, maka dasar penolakan adalah Berita Acara Penelitian Bersama yang didalam kesimpulannya terdapat kesepakatan antara petugas Jasa Raharja dengan petugas



Kepolisian bahwa kecelakaan yang dialami korban adalah kecelakaan tunggal atau kecelakaan dengan bukan alat angkutan lalu lintas jalan.

Contoh surat penolakan pada lampiran **45/TO.04**.

4. Dalam hal penolakan disebabkan cedera korban bukan akibat langsung dari kecelakaan maka penolakan harus didukung oleh disposisi dari Dokter Konsultan Perusahaan. Contoh surat penolakan pada lampiran **46/TO.05**.
5. Dalam hal penolakan disebabkan:
  - a. Tindakan perawatan/pengobatan diberikan setelah lewat dari 365 hari sejak kecelakaan, maka dasar penolakan adalah bukti penyerahan biaya perawatan/pengobatan,
  - b. Korban meninggal dunia setelah lewat dari 365 hari sejak kecelakaan, maka dasar penolakan adalah surat keterangan kematian korban,
  - c. Timbulnya cacat setelah lewat dari 365 hari sejak kecelakaan, maka dasar penolakan adalah Formulir Keterangan Cacat Tetap Akibat Kecelakaan dari dokter yang merawat korban.

Contoh surat penolakan pada lampiran **47/TO.06**.

6. Dalam hal penolakan disebabkan pengajuan santunan telah kedaluwarsa, maka penolakan harus didukung dengan Formulir Tanda Terima Persyaratan Santunan yang menunjukkan bahwa pengajuan pertama baru dilaksanakan setelah lewat dari 6 (enam) bulan sejak kecelakaan. Contoh surat penolakan pada lampiran **48/TO.07**.

## **01.2. Tata Cara Penolakan Santunan**

1. Sebelum melakukan penolakan terhadap suatu pengajuan santunan hendaknya dilakukan penelitian secara cermat dan seksama.

Surat Penolakan Santunan hanya diterbitkan setelah diyakini bahwa pengajuan santunan berada di luar jaminan UU No. 33/1964 jo. PP No.17/1965 dan UUNo. 34/1964 jo. PP No.18/1965 atau hak santunan telah gugur karena pengajuan santunan kedaluwarsa.

2. Pada prinsipnya surat penolakan santunan ditujukan kepada pihak korban/ahli waris dan permohonan kebijaksanaan (jika ada) dibuat dan ditandatangani oleh pihak korban/ahli waris.

Pengecualian terhadap ketentuan ini hanya berlaku untuk pengajuan **santunan luka-luka**, yakni apabila pihak korban/ahli waris telah membuat surat pernyataan dan pemberian kuasa kepada pihak ketiga untuk mengurus dan menerima santunan luka-luka dari PT Jasa Raharja.



Dengan surat pernyataan dan kuasa dari pihak korban/ahli waris, surat penolakan santunan dapat ditujukan kepada pihak ketiga yang diberi kuasa dan pembuatan permohonan kebijaksanaan santunan luka-luka dapat juga dilaksanakan oleh pihak ketiga yang bersangkutan.

3. Penolakan pengajuan santunan dilakukan setelah ada pengajuan santunan dengan menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti oleh pihak yang menerima surat penolakan.
4. Dalam hal penolakan disebabkan **kasus** kecelakaan berada di luar jaminan:
  - penolakan santunan agar mengutarakan alasan-alasan penolakan yang jelas, tegas dan tepat, serta mengacu kepada Pasal 10 PP No.17/1965 atau PP No.18/1965 dan bukan kepada Undang Undang Lalu Lintas.
  - penolakan pengajuan santunan tidak boleh merupakan suatu *judgment* yang seolah-olah langsung menghakimi sendiri si korban bersalah dalam kasus kecelakaan lalu lintas yang dialaminya, sehingga kasus tidak terjamin.

## **02. Santunan *Ex Gratia Et Sans Prejudice***

Pelaksanaan ***Ex Gratia Et Sans Prejudice*** (selanjutnya disebut dengan *Ex Gratia*) adalah penyerahan santunan melalui jalur kebijaksanaan terhadap pengajuan santunan yang tidak terjamin sesuai ketentuan UU No. 33/1964 *jo.* PP No.17/1965 dan UUNo. 34/1964 *jo.* PP No.18/1965.

Besarnya santunan *Ex Gratia* dinyatakan dalam bentuk **persentase** dari besar santunan yang berlaku sesuai Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia. Segala bentuk permohonan kebijaksanaan dari pihak yang mengajukan santunan tidak perlu dibubuhi dengan meterai.

### **02.1. Penyelesaian Santunan *Ex Gratia* untuk Kasus Kecelakaan Menonjol**

Kasus kecelakaan yang bersifat menonjol, antara lain:

- a. kasus kecelakaan pesawat udara.
- b. kasus kecelakaan di darat , perairan dan laut yang menyebabkan 5 (lima) atau lebih korban meninggal dunia.
- c. kasus kecelakaan di darat, perairan darat dan laut yang mendapat perhatian dan liputan yang luas dari berbagai media massa elektronik, *online* dan cetak berskala nasional.

Dalam hal korban kasus kecelakaan menonjol tersebut berada di luar jaminan UU No. 33/1964 *jo.* PP No.17/1965 dan tidak dapat dibayarkan EG Awak



Angkutan Umum maka pembayaran santunan *Ex Gratia* harus seizin/persetujuan Direktur Utama melalui Kepala Divisi Pelayanan.

Dalam hal korban kecelakaan menonjol tersebut di luar jaminan UU No. 34/1964 jo. PP No.18/1965 dan tidak dapat dibayarkan santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih, maka pembayaran santunan *Ex Gratia* harus seizin/persetujuan Direktur Operasional melalui Kepala Divisi Pelayanan.

Kepala Cabang mengajukan usulan pemberian santunan *Ex Gratia* dengan disertai pertimbangan, pendapat dan surat rekomendasi kebijaksanaan santunan dari mitra kerja atau mitra strategis lainnya.

## **02.2. Jenis Santunan *Ex Gratia***

Terdapat 6 (enam) jenis Santunan *Ex Gratia*, sebagai berikut:

### **1. Ex Gratia Awak Angkutan Umum (Sub Bab B.01.3 halaman 23)**

- a. Diserahkan kepada awak angkutan umum yang menjadi korban kecelakaan sewaktu bertugas mengangkut penumpang, sepanjang kecelakaan tersebut terjamin UU No.33/1964 jo. PP No. 17/1965.
- b. Dibayarkan dalam ruang lingkup UU No.33/1964 jo. PP No. 17/1965.
- c. Kewenangan pembayaran santunan *Ex Gratia* Awak Angkutan Umum diberikan kepada Kepala Cabang, Kepala Perwakilan dan Kepala KPJR Tingkat I dengan persentase *Ex Gratia* sebesar **100%** dan dibayarkan tanpa terlebih dahulu meminta/mendapatkan persetujuan dari Kantor Pusat.

### **2. Ex Gratia Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih (Sub Bab B.02.3 halaman 30)**

- a. Diserahkan kepada korban yang berada dalam kendaraan bermotor pribadi yang menimbulkan/menyebabkan terjadinya kecelakaan dalam kasus yang melibatkan 2 (dua) kendaraan bermotor atau lebih
- b. Dibayarkan dalam ruang lingkup UU No.34/1964 jo. PP No. 18/1965.
- d. Kewenangan pembayaran santunan *Ex Gratia* Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih diberikan kepada Kepala Cabang, Kepala Perwakilan dan Kepala KPJR Tingkat I dengan persentase *Ex Gratia* sebesar **100%** dan dibayarkan tanpa terlebih dahulu meminta/mendapatkan persetujuan dari Kantor Pusat.



3. Ex Gratia Kecelakaan Tunggal/Tabrakan dengan Bukan Kendaraan Bermotor (Sub Bab B.02.5 halaman 32)
  - a. Diserahkan kepada korban yang berada dalam kendaraan bermotor pribadi yang mengalami kecelakaan tunggal atau kecelakaan dengan bukan alat angkutan lalu lintas jalan.
  - b. Dibayarkan dalam ruang lingkup UU No.34/1964 jo. PP No. 18/1965.
  - c. Kewenangan pembayaran santunan *Ex Gratia* Kecelakaan Tunggal/Tabrakan dengan Bukan Kendaraan Bermotor diberikan kepada Direktur Operasional dengan persentase sebesar **100%** sedangkan Kepala Cabang dengan persentase *Ex Gratia* sebesar **50%** dari besar santunan yang berlaku.
4. Ex Gratia Perjanjian Khusus (Sub Bab B.01.7 halaman 26)
  - a. Diserahkan berdasarkan perjanjian PT Jasa Raharja dengan Pengusaha Angkutan Umum dengan permohonan tertulis dari Pengusaha Angkutan Umum.
  - b. Dibayarkan dalam ruang lingkup UU No.33/1964 jo. PP No. 17/1965.
  - c. Kantor Cabang, Perwakilan dan KPJR Tingkat I membayarkan santunan *Ex Gratia* Perjanjian Khusus berdasarkan permohonan tertulis dari perusahaan angkutan.
  - d. Pembayaran santunan *Ex Gratia* Perjanjian Khusus **tidak** didahului dengan proses penolakan.
5. Ex Gratia Kedaluwarsa (Sub Bab D halaman 75)
  - a. Diserahkan **hanya kepada korban yang pengajuan santunannya terjamin** tetapi baru melaksanakan pengajuan santunan pertama setelah hak santunannya kedaluwarsa
  - b. Ruang lingkup Undang-Undang dalam pembayaran santunan *Ex Gratia* Kedaluwarsa disesuaikan dengan kasus kecelakaan yang dialami korban.
  - c. Bagi korban yang akan dibayarkan santunan *Ex Gratia selain Ex Gratia* Kedaluwarsa, maka *proses Ex Gratia* Kedaluwarsa **tidak perlu** dilaksanakan sekalipun pengajuan santunannya telah kedaluwarsa.

Contoh:

Seorang korban yang berada dalam kendaraan penyebab kecelakaan pada kasus tabrakan 2 kendaraan bermotor, baru mengajukan santunan setelah lewat 6 (enam) bulan sejak kecelakaan, maka yang diproses cukup *Ex Gratia* Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih dan tidak perlu memproses *Ex Gratia* Kedaluwarsa.



- d. Kewenangan pembayaran santunan *Ex Gratia* Kedaluwarsa diberikan kepada Kepala Cabang, Kepala Perwakilan dan Kepala KPJR Tingkat I dengan persentase *Ex Gratia* sebesar **100%** dan diserahkan tanpa pengajuan/persetujuan dari Kantor Pusat.

6. *Ex Gratia* Lainnya

*Ex Gratia* lainnya terdiri dari 2 (dua) kelompok sebagai berikut:

- a. *Ex Gratia* untuk **cacat tetap** (kecuali anggota badan yang dipasang *Pen/Plate/Screw/Wire*) yang terjadi/timbul setelah lewat dari 365 hari sejak kecelakaan. (**Sub Bab C.03.6 angka 2 halaman 71**)

Ketentuannya adalah sebagai berikut:

- 1) Cacat tetap korban harus merupakan akibat langsung dari kecelakaan.
  - 2) Ruang lingkup Undang-Undang disesuaikan dengan kasus kecelakaan yang dialami korban.
  - 3) Kewenangan pembayaran santunan *Ex Gratia* untuk cacat tetap yang terjadi/timbul setelah lewat dari 365 hari sejak kecelakaan diberikan kepada Kepala Cabang, Kepala Perwakilan dan Kepala KPJR Tingkat I dengan persentase *Ex Gratia* sebesar **100%** dari nilai santunan yang ditetapkan Dokter Konsultan Perusahaan dan dibayarkan tanpa pengajuan/persetujuan dari Kantor Pusat.
- b. *Ex Gratia* **selain** dari *Ex Gratia* untuk cacat tetap sebagaimana telah diuraikan pada huruf (a), meliputi:
    1. Kecelakaan yang dikecualikan berdasarkan Pasal 13 PP No. 17/1965. Kewenangan pembayaran santunan *Ex Gratia* hanya dimiliki oleh Direktur Utama dengan persentase sebesar **100%**.
    2. Kecelakaan yang dikecualikan berdasarkan Pasal 13 PP No.18/1965. Kewenangan pembayaran santunan *Ex Gratia* hanya dimiliki oleh Direktur Operasional dengan persentase sebesar **100%**.
    3. Kematian korban yang merupakan akibat langsung dari kecelakaan tetapi terjadi setelah lewat 365 hari sejak kecelakaan. Kewenangan pembayaran santunan *Ex Gratia* hanya dimiliki oleh Direktur Operasional dengan persentase sebesar **100%**.
    5. Tindakan perawatan/pengobatan akibat langsung dari kecelakaan tetapi dilakukan setelah lewat 365 hari sejak kecelakaan. Kewenangan pembayaran santunan *Ex Gratia* hanya dimiliki oleh Direktur Operasional dengan persentase sebesar **100%**.



Khusus untuk *Ex Gratia* Kecelakaan Tunggal/Tabrakan dengan Bukan Kendaraan Bermotor dan *Ex Gratia* Lainnya, pemberian santunan *Ex Gratia* harus dilaksanakan secara selektif berdasarkan pertimbangan profesional (*professional judgement*) dari Kepala Cabang dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Mempertimbangkan kondisi korban atau ahli waris korban.
- b. Didukung dengan rekomendasi dari mitra kerja (bila diperlukan).
- c. Korban/ahli waris mengajukan permohonan tertulis yang isinya dapat memahami dan menerima bahwa santunan yang diajukan tidak terjamin sesuai ketentuan yang berlaku dan mengajukan permohonan untuk dapat diberi kebijaksanaan.
- d. Apabila menurut pertimbangan Kepala Cabang pemberian santunan *Ex Gratia* perlu diberikan dengan jumlah yang melebihi kewenangan Kepala Cabang, maka harus melalui pengajuan tertulis kepada Direktur Operasional melalui Kepala Divisi Pelayanan dengan disertai pertimbangan, pendapat dan usulan Kepala Cabang.

Pengajuan agar melampirkan tembusan surat penolakan, tembusan surat permohonan kebijaksanaan dan jika ada, dilampirkan juga surat rekomendasi kebijaksanaan santunan dari mitra kerja atau mitra strategis lainnya.

Persentase besarnya santunan *Ex Gratia* yang telah ditetapkan oleh Kepala Cabang atau Direktur Operasional untuk seorang korban akan **berlaku juga untuk semua korban lain dalam kasus kecelakaan yang sama** sepanjang status keterjaminan korban lain tersebut sama dengan korban yang telah diberikan santunan *Ex Gratia*.

Ketentuan mengenai santunan *Ex Gratia* dapat diberikan pula terhadap santunan Ambulans dan P3K yang termasuk manfaat tambahan sesuai Peraturan Menteri Keuangan yang berlaku.

### **02.3. Santunan *Ex Gratia* untuk Sifat Cedera Lebih dari Satu dan Suplesi Santunan *Ex Gratia***

1. Besarnya persentase santunan *Ex Gratia* yang telah ditetapkan berlaku untuk semua jenis santunan yang diajukan baik santunan meninggal dunia, luka-luka, cacat tetap maupun penguburan.
2. Pemberian santunan *Ex Gratia* santunan luka-luka dilaksanakan sebagai berikut:



- a. Apabila biaya perawatan/pengobatan di bawah besar santunan luka-luka maksimum, maka santunan yang diberikan adalah sebesar persentase *Ex Gratia* dikali jumlah biaya perawatan/pengobatan yang diajukan.
  - b. Apabila biaya perawatan/pengobatan di atas besar santunan luka-luka maksimum, maka santunan yang diberikan adalah sebesar persentase *Ex Gratia* dikali besar santunan luka-luka maksimum.
3. Penyerahan santunan suplesi santunan *Ex Gratia* **hanya** berlaku untuk santunan:
- *Ex Gratia* Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih,
  - *Ex Gratia* Awak Angkutan Umum, dan
  - *Ex Gratia* Kedaluwarsa.
4. Untuk jenis *Ex Gratia* Kecelakaan Tunggal/Tabrakan dengan Bukan Kendaraan Bermotor dan *Ex Gratia* Lainnya, maka pemberian santunan **hanya dilaksanakan 1 (satu) kali dan tidak ada penyerahan santunan suplesi santunan.**

Pengecualian hanya berlaku apabila terdapat **2 (dua) jenis santunan yang diajukan dengan 2 (dua) penerima santunan yang berbeda.**

Contoh:

Korban kasus kecelakaan tunggal mengajukan permohonan kebijaksanaan untuk santunan luka-luka sekaligus cacat tetap. Santunan cacat tetap akan diterima korban sendiri, sedangkan santunan luka-luka akan diterima oleh Rumah Sakit.

Dalam kasus seperti ini, penyerahan santunan *Ex Gratia* Kecelakaan Tunggal dapat disuplesikan, yakni santunan *Ex Gratia* cacat tetap diserahkan kepada korban kemudian santunan *Ex Gratia* luka-luka dapat diserahkan secara suplesi kepada Rumah Sakit.



## **BAB III PENANGANAN SANTUNAN**

### **A. UNIT ORGANISASI DAN WILAYAH KERJA DALAM PENANGANAN SANTUNAN**

#### **01. Unit Organisasi dalam Penanganan Santunan**

Unit organisasi PT Jasa Raharja yang terlibat dalam penanganan santunan dibagi menjadi 2 (dua) kategori, sebagai berikut:

##### **01.1. Unit organisasi yang berfungsi sebagai Loket Penyelesaian Santunan**

Unit organisasi dalam kategori ini memiliki pegawai dan pejabat yang lengkap untuk dapat melaksanakan proses administrasi penyelesaian santunan secara tuntas.

Unit organisasi yang termasuk dalam kategori ini adalah:

- a. Kantor Cabang.
- b. Kantor Perwakilan.
- c. Kantor Pelayanan Jasa Raharja Tingkat I.

Terdapat 4 (empat) unsur yang harus dimiliki oleh Loket Penyelesaian Santunan yakni:

- a. Pejabat yang memiliki kewenangan sebagai **otorisator** penyelesaian santunan, yakni:

- Kepala Bagian Pelayanan di Kantor Cabang Utama.
- Kepala Bagian Operasional di Kantor Cabang Tingkat IA/IB.
- Kepala Unit Operasional dan Humas di Kantor Cabang Tingkat IIA/IIB.
- Kepala Perwakilan di Kantor Perwakilan Tingkat I/II.
- Kepala Kantor Pelayanan di Kantor Pelayanan Tingkat I.

Kewenangan sebagai otorisator kepada para pejabat di Loket Penyelesaian Santunan yang merupakan Kantor Cabang tersebut di atas tidak menghilangkan tanggung jawab Kepala Cabang.

- b. Pegawai/Pejabat yang melaksanakan fungsi **verifikasi** transaksi pembayaran santunan, yakni:

- Kepala Sub Bagian Keuangan, Akuntansi dan Program Kemitraan & Bina Lingkungan di Kantor Cabang Utama dan Tingkat IA/IB.
- Kasir di Kantor Cabang Tingkat II.



- Penanggung Jawab Keuangan dan Umum di Kantor Perwakilan Tingkat I/II.
- Kasir di Kantor Pelayanan Tingkat I.
- c. Pejabat yang memiliki kewenangan sebagai **pengesah** transaksi pembayaran/restitusi santunan, yakni:
  - Kepala Bagian Administrasi di Kantor Cabang Utama dan Tingkat IA/IB.
  - Kepala Unit Keuangan, Akuntansi dan Program Kemitraan & Bina Lingkungan di Kantor Cabang Tingkat II.
  - Kepala Perwakilan di Kantor Perwakilan Tingkat I/II
  - Kepala Kantor Pelayanan di Kantor Pelayanan Tingkat I
- d. **Kasir** yang melaksanakan dan membukukan transaksi pembayaran santunan.

#### **01.2. Unit organisasi yang berfungsi sebagai Unit Pendukung Penanganan Santunan**

Keberadaan unit organisasi dalam kategori ini ditujukan untuk memperluas jaringan pelayanan PT Jasa Raharja dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan santunan kepada masyarakat.

Unit organisasi ini berfungsi mendukung proses penanganan santunan yang ditangani oleh Loker Penyelesaian Santunan yang membawahnya. Unit organisasi ini tidak dapat melaksanakan proses administrasi penyelesaian santunan secara keseluruhan namun dapat melaksanakan beberapa bagian dari proses administrasi penyelesaian santunan.

Unit organisasi yang termasuk dalam kategori ini adalah:

- a. Kantor Pelayanan Jasa Raharja Tingkat II.
- b. Mobil Unit Pelayanan Keliling.
- c. Petugas Jasa Raharja di Kantor Bersama Samsat.

#### **02. Pembagian Wilayah Kerja Unit Organisasi dalam Penanganan Santunan**

Pengertian wilayah kerja dalam penanganan santunan bersifat khusus dan harus dibedakan dengan pengertian wilayah kerja dalam kegiatan operasional perusahaan secara umum.

**Sebagai contoh:** Kantor Cabang Jawa Timur dalam kegiatan operasional perusahaan secara umum membawahi wilayah kerja Propinsi Jawa Timur, namun wilayah kerja dalam penanganan santunan untuk Loker Penyelesaian Santunan di



Kantor Cabang Jawa Timur terbatas pada wilayah geografis yang ada di Kabupaten Sidoarjo dan Kabupaten Gresik.

Dalam rangka pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas, pembagian wilayah kerja harus ditetapkan bagi setiap unit organisasi, baik Loker Penyelesaian Santunan maupun Unit Pendukung Penanganan Santunan.

Pembagian wilayah kerja untuk setiap unit organisasi dapat didasarkan kepada:

1. Instansi yang menangani kejadian kecelakaan, baik Instansi Kepolisian maupun instansi berwenang lainnya, seperti Syahbandar, Pomdam TNI dan lain-lain.
2. Wilayah administratif pemerintahan.  
Pembagian wilayah kerja berdasarkan wilayah administratif dapat dikaitkan dengan tempat kejadian kecelakaan dan/atau domisili penerima santunan.
3. Rumah Sakit yang merawat korban.

Pembagian wilayah kerja berdasarkan Rumah Sakit diterapkan untuk penyelesaian pembayaran santunan melalui pemindahbukuan ke Rumah Sakit. Pembagian wilayah kerja berdasarkan Rumah Sakit kepada suatu unit organisasi dapat mempertimbangkan lokasi Rumah Sakit namun tidak bersifat mutlak. Sebagai contoh: lokasi RSUP Dr. Hasan Sadikin berada di Kota Bandung, namun unit organisasi yang ditetapkan untuk menangani penyelesaian pembayaran santunan kepada RSUP Dr. Hasan Sadikin tidak harus Loker Penyelesaian Santunan Kantor Perwakilan Bandung melainkan dapat ditetapkan kepada Loker Penyelesaian Santunan Kantor Cabang Jawa Barat.

Proses penanganan sampai dengan penyelesaian santunan mungkin saja dilaksanakan oleh lebih dari satu unit organisasi. Apabila unit-unit organisasi yang terlibat berada di bawah Loker Penyelesaian Santunan **yang berbeda**, maka diperlukan adanya proses administrasi pelimpahan berkas santunan. Namun apabila semua unit organisasi yang terlibat masih berada di bawah Loker Penyelesaian Santunan **yang sama**, maka tidak diperlukan proses administrasi pelimpahan berkas santunan.

Selama masih dalam Loker Penyelesaian Santunan yang sama, Pejabat Otorisator dapat memberikan penugasan khusus kepada suatu unit organisasi di luar wilayah kerja yang telah ditetapkan namun hanya bersifat sementara terkait kondisi/situasi tertentu yang memerlukan adanya penugasan khusus tersebut.

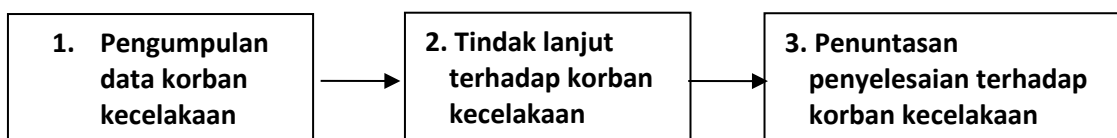


## B. TAHAP-TAHAP PENANGANAN SANTUNAN

Penanganan santunan harus diterapkan terhadap setiap korban kecelakaan lalu lintas dan korban kecelakaan penumpang angkutan umum, meliputi:

- a. Korban yang berada dalam ruang lingkup jaminan UU No.33/1964 jo. PP No.17/1965 atau UU No.34/1964 jo. PP No.18/1965 maupun korban yang berada di luar jaminan.
- b. Korban yang santunannya akan diajukan maupun korban yang santunannya tidak akan diajukan.

Penanganan santunan merupakan rangkaian kegiatan yang secara berurutan dikelompokkan menjadi tiga tahap utama, sebagai berikut:



Setiap tahap penanganan santunan harus direkam ke dalam sistem informasi komputer yang dimiliki perusahaan yakni Aplikasi Database Korporasi Jasa Raharja (Dasi-JR) Bidang Pelayanan.

Khusus untuk tahap ketiga (penuntasan penyelesaian terhadap korban kecelakaan) dilaksanakan melalui suatu Proses Administrasi Penyelesaian Santunan yang merupakan tahapan-tahapan prosedural yang akan dibahas lebih lanjut pada **Bab IV**.

### 01. Tahap Pengumpulan Data Korban Kecelakaan

Untuk memperoleh informasi mengenai adanya korban kecelakaan, perlu dijalin dan dibina koordinasi yang baik dan berkelanjutan dengan instansi mitra kerja yang menangani korban kecelakaan. Dengan koordinasi yang harmonis, diharapkan petugas instansi mitra kerja bersedia secara cepat memberikan informasi awal adanya korban kecelakaan melalui media komunikasi telepon atau pesan singkat.

#### 01.1. Memperoleh Informasi Awal adanya Korban Kecelakaan

Sumber informasi awal adanya korban kecelakaan, meliputi:

1. Informasi korban kecelakaan yang diperoleh melalui pengutipan secara rutin buku mutasi/register kecelakaan dari Unit Laka Lantas Polres/Polresta khususnya untuk kecelakaan lalu lintas jalan.
2. Informasi korban kecelakaan dari Data Kecelakaan *online Integrated Road Safety Management System* Korlantas Polri (selanjutnya disebut **Data Laka Online IRSMS**) yang telah terintegrasi dengan aplikasi Dasi-JR.



3. Informasi kejadian kecelakaan melalui media komunikasi telepon atau pesan singkat dari petugas instansi mitra kerja yang menangani kecelakaan.
4. Informasi korban kecelakaan yang diperoleh dari Rumah Sakit melalui monitoring rutin baik dengan kunjungan langsung, dengan media komunikasi telepon/pesan singkat maupun secara *online* melalui sistem terintegrasi Dasi-JR dengan Rumah Sakit dan BPJS Kesehatan.
5. Informasi adanya kejadian kecelakaan yang menimbulkan korban dari media massa.

#### **01.2. Memperoleh Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya**

Setelah memperoleh informasi awal adanya korban kecelakaan, kegiatan selanjutnya adalah memperoleh bukti kejadian kecelakaan yang bersifat resmi dengan mendatangi instansi mitra kerja yang menangani kejadian kecelakaan.

Bukti kejadian kecelakaan yang bersifat resmi dapat berbentuk:

##### **1. Untuk kecelakaan lalu lintas jalan:**

- a. Salinan Laporan Polisi yang diterbitkan oleh Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort atau Kepolisian Sektor (berdasarkan koordinasi dan wewenang dari Kepolisian Resort), yang telah distempel dan ditandatangani oleh pejabat kepolisian yang berwenang.
- b. Salinan Laporan Polisi yang diterbitkan oleh Satuan Reserse Kriminal Kepolisian Resort untuk kejadian kecelakaan lalu lintas jalan yang mengandung unsur kriminalitas, yang telah distempel dan ditandatangani oleh pejabat kepolisian yang berwenang.
- c. Salinan Laporan Polisi yang diterbitkan oleh Kepolisian Sektor yang telah distempel dan ditandatangani oleh pejabat kepolisian yang berwenang, dalam hal kecelakaan terjadi di jalan khusus/bukan jalan umum dan kecelakaan tersebut tidak ditangani oleh Unit Laka Lintas Kepolisian Resort.
- d. Salinan Laporan Kecelakaan yang diterbitkan oleh Detasemen Polisi Militer (Denpom), yang telah distempel dan ditandatangani oleh pejabat kepolisian militer yang berwenang.
- e. Hasil cetak Data Laka *Online* IRSMS dalam format Laporan Polisi dari Aplikasi Dasi-JR yang telah dilakukan verifikasi penomoran dan substansi laporannya kepada Unit Laka Lintas.



2. Untuk kecelakaan lalu lintas kereta api:

- a. Salinan Laporan Kecelakaan yang diterbitkan oleh Kepolisian Sektor atau Satuan Reserse Kriminal Kepolisian Resort, yang telah distempel dan ditandatangani oleh pejabat kepolisian yang berwenang.
- b. Salinan Laporan/Berita Acara/Telegram Kejadian Kecelakaan yang diterbitkan oleh Polsuska atau PT Kereta Api Indonesia, yang telah distempel dan ditandatangani oleh pejabat yang berwenang.

3. Untuk kecelakaan angkutan umum laut/perairan darat dan udara:

Salinan Laporan/Berita Acara Kejadian kecelakaan yang diterbitkan oleh instansi resmi yang terkait/menangani kecelakaan, seperti Kantor Syahbandar, PT ASDP Ferry Indonesia, PT PELNI, Satuan Polisi Perairan, Kantor Dinas LLASDP, PT Angkasa Pura I/II, Kantor Maskapai Penerbangan dan Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT).

Pengertian dari **salinan** bukti kejadian kecelakaan dapat berupa:

- a. Rangkap karbon atau hasil pencetakan dari mesin *printer* yang diberi stempel asli dan tanda tangan asli dari instansi terkait.
- b. Hasil fotokopi atau cara duplikasi dokumen lainnya yang telah diperiksa oleh petugas Jasa Raharja terkait kesesuaiannya dengan bukti kejadian kecelakaan yang asli.

Hal yang harus diperhatikan dalam memperoleh bukti kejadian kecelakaan adalah memastikan bahwa semua korban akibat kecelakaan yang bersangkutan telah tercantum secara lengkap pada bukti kejadian kecelakaan dengan memuat data mengenai korban yang sekurang-kurangnya terdiri dari:

- a. Kedudukan korban dalam kejadian kecelakaan.
- b. Cedera yang dialami korban akibat kecelakaan.
- c. Nama korban.
- d. Jenis kelamin korban.
- e. Umur korban.
- f. Alamat korban.

### **01.3. Meneliti Kepastian Jaminan Korban Kecelakaan**

Langkah penelitian kepastian jaminan korban kecelakaan meliputi kegiatan:

1. Meneliti kelengkapan dan kewajaran isi/substansi dari bukti kejadian kecelakaan.



2. Apabila dipandang perlu, melaksanakan survei yang terkait dengan kebenaran kasus kecelakaan dan/atau kebenaran data korban yang tercantum pada bukti kejadian kecelakaan.

Pada dasarnya, penelitian kepastian jaminan korban kecelakaan harus dapat mencapai tujuan sebagai berikut:

1. Dapat memperoleh keyakinan bahwa kecelakaan benar-benar terjadi sesuai bukti kejadian kecelakaan.
2. Dapat memperoleh keyakinan mengenai kebenaran data korban akibat kecelakaan yang tercantum pada bukti kejadian kecelakaan.
3. Dapat menarik kesimpulan jenis jaminan yang dapat diterapkan kepada masing-masing korban akibat kecelakaan.

Khusus untuk Laporan Polisi hasil cetak Data Laka *Online* IRSMS, apabila isi/uraian hasil cetak secara keseluruhan dipertimbangkan belum memadai untuk menentukan kepastian jaminan, maka dilaksanakan langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. Verifikasi data/informasi kejadian kecelakaan agar diperoleh gambaran yang jelas, tegas dan **cukup memadai untuk penentuan kepastian jaminan**, misalnya dengan:
  - Mengutip data dari Buku Mutasi Laka, dan/atau,
  - Melakukan konfirmasi/wawancara dengan petugas Unit Laka Lantas yang menangani kecelakaan terkait, dan/atau,
  - Bila perlu, melakukan survei kasus kecelakaan ke tempat kejadian.
- b. Hasil verifikasi dituangkan secara tertulis dalam Laporan Hasil Survei (lampiran **8/IN.03**) sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Laporan Polisi hasil cetak Data Laka *Online* IRSMS.

Berdasarkan hasil penelitian kepastian jaminan, dapat ditentukan status keterjaminan korban kecelakaan yang meliputi:

1. Korban yang terjamin, yakni korban yang berada dalam ruang lingkup jaminan UU No.33/1964 jo. PP No.17/1965 atau UU No.34/1964 jo. PP No.18/1965.
2. Korban yang tidak terjamin tetapi dapat dibayarkan santunan *Ex Gratia* 100% tanpa pengajuan ke/persetujuan dari Kantor Pusat, yakni:
  - a. EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih, termasuk kendaraan bermotor tabrakan dengan kereta api.
  - b. EG Awak Angkutan Umum.



3. Korban yang tidak terjamin dan **tidak dapat** dibayarkan santunan *Ex Gratia* 100% **tanpa** pengajuan ke/persetujuan dari Kantor Pusat, antara lain:
  - a. Korban pengemudi/penumpang kendaraan pribadi yang mengalami kecelakaan tunggal atau kecelakaan dengan bukan kendaraan bermotor.
  - b. Korban kecelakaan yang dikecualikan berdasarkan pasal 13 PP No.17/1965 atau PP No.18/1965.

#### **01.4. Merekam Data Kecelakaan Pada Aplikasi Dasi-JR**

Setelah Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya diperoleh, langkah selanjutnya adalah merekam data kecelakaan pada Aplikasi Dasi-JR melalui entri pada menu “Data Kecelakaan” sehingga terbentuk Data Laka versi Dasi-JR.

Data Laka versi Dasi-JR terdiri dari 3 (tiga) jenis data yang harus dilakukan pengentrian secara akurat dan selengkap mungkin, yakni:

- a. Data kejadian kecelakaan.
- b. Data kendaraan yang terlibat dalam kecelakaan.
- c. Data korban akibat kecelakaan.

Sebelum melaksanakan pengentrian, harus selalu dilakukan pengecekan terlebih dahulu terhadap data kecelakaan yang telah dilakukan pengentrian sebelumnya untuk menghindari terjadinya data laka ganda.

Khusus untuk kecelakaan lalu lintas yang ditangani oleh Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort, data kecelakaan kemungkinan dapat diperoleh dari dua sumber, sebagai berikut:

- a. Data Laka *Online* IRSMS pada aplikasi Dasi-JR.
- b. Laporan Polisi dalam bentuk hasil cetakan yang diperoleh dari Unit Laka Lantas yang kemudian dilakukan pengentrian menjadi Data Laka versi Dasi-JR.

Data Laka *Online* IRSMS harus dimonitor secara rutin setiap hari dan **seluruh Data Laka *online* IRSMS harus memiliki pasangan pada Data Laka versi Dasi-JR**. Untuk itu, perlakuan terhadap Data Laka *Online* IRSMS adalah sebagai berikut:

1. Dalam hal Data Laka *online* IRSMS telah lebih dahulu muncul sebelum pengentrian Data Laka versi Dasi-JR, maka Data Laka *Online* IRSMS **dikonversi** menjadi Data Laka versi Dasi-JR.

Setelah Data Laka versi Dasi-JR terbentuk, selanjutnya dilakukan proses **mapping (pemetaan)** antara Data Laka *Online* IRSMS dengan Data Laka



versi Dasi-JR, yang meliputi:

- *Mapping* data kecelakaan,
- *Mapping* data kendaraan yang terlibat dalam kecelakaan, dan
- *Mapping* data korban akibat kecelakaan.

2. Dalam hal pengentrian Data Laka versi Dasi-JR telah lebih dahulu sebelum Data Laka *Online* IRSMS muncul, maka proses yang dilaksanakan cukup melakukan **mapping (pemetaan)**.

#### **01.5. Input Kendaraan Penjamin dan Kode Jenis Jaminan pada Aplikasi Dasi-JR**

Keakuratan dalam input kendaraan penjamin dan kode jenis jaminan untuk setiap korban pada Aplikasi Dasi-JR sangat penting karena data yang terkumpul secara nasional akan mempengaruhi kebijakan yang terkait dengan besaran tarif santunan maupun besaran tarif iuran wajib dan sumbangan wajib. Setiap korban kecelakaan yang akan dikaitkan dengan pengajuan santunan Jasa Raharja pasti ada kendaraan bermotor (baik kendaraan di darat, laut maupun udara) yang menjadi penjamin korban tersebut sehingga isian kendaraan penjamin pada Aplikasi Dasi-JR **tidak boleh dikosongkan**.

Apabila tidak ada satupun kendaraan bermotor yang terlibat dalam kecelakaan yang dialami korban, maka dapat dipastikan korban berada di luar ruang lingkup jaminan PT Jasa Raharja, misalnya kecelakaan sepeda angin menabrak gerobak dorong.

Isian kendaraan penjamin bagi setiap korban sangat tergantung dari ruang lingkup undang-undang yang akan diterapkan kepada korban yang bersangkutan apakah UU No.33/1964 atau UU No.34/1964.

Pedoman pengentrian isian kendaraan penjamin adalah sebagai berikut:

##### **1. Ruang lingkup UU No.33/1964**

Kendaraan penjamin adalah **kendaraan angkutan umum tempat korban yang mengalami kecelakaan berada**, baik sebagai penumpang maupun sebagai awak angkutan.

##### **2. Ruang lingkup UU No.34/1964**

a. Untuk kecelakaan antara kendaraan bermotor dengan pejalan kaki/sejenisnya:

Kendaraan penjamin adalah **kendaraan bermotor** yang menabrak/bertabrakan dengan korban.

b. Untuk kecelakaan yang melibatkan dua kendaraan bermotor atau lebih:



Kendaraan penjamin adalah **kendaraan bermotor lain/lawan** yang bertabrakan dengan kendaraan bermotor tempat korban berada.

- c. Untuk kendaraan pribadi yang mengalami kecelakaan tunggal atau kecelakaan dengan bukan alat angkutan lalu lintas jalan:

Kendaraan penjamin adalah **kendaraan bermotor tempat korban berada**.

Adapun pengentrian isian kode jenis jaminan, selain tergantung dari ruang lingkup undang-undang yang akan diterapkan kepada korban, tergantung juga dari **karakteristik kendaraan penjamin**.

Pedoman pengentrian isian kode jenis jaminan adalah sebagai berikut:

| R. Lingkup        | Kendaraan Penjamin Korban   | Kode Jenis Jaminan                |
|-------------------|---|-----------------------------------|
| UU No.<br>33/1964 | Kendaraan bermotor umum bus, baik bus besar (jumlah seat 47 s.d. 59) dan bus sedang (jumlah seat 20 s.d. 35 seat) | 111<br>33/64 KBU Bus              |
|                   | Kendaraan bermotor umum non bus, seperti taksi, minibus/mikrobus (jumlah seat 7 s.d. 14 seat) dsb.                | 112<br>33/64 KBU Non Bus          |
|                   | Kereta api angkutan penumpang umum  | 121<br>33/64 Kereta Api           |
|                   | Kapal angkutan penumpang umum yang beroperasi di laut   | 131<br>33/64 Kapal Laut           |
|                   | Kapal angkutan penumpang umum yang beroperasi di perairan darat (sungai, danau, waduk, rawa dsb).                 | 132<br>33/64 Kapal Perairan Darat |
|                   | Pesawat udara angkutan penumpang umum   | 141<br>33/64 Pesawat Udara        |
| UU No.<br>34/1964 | Kendaraan bermotor yang <b>dimiliki</b> oleh sipil  | 211<br>34/64 K.B. Sipil           |
|                   | Kendaraan bermotor yang <b>dimiliki</b> oleh TNI/POLRI  | 212<br>34/64 K.B. TNI/Polri       |
|                   | Semua jenis Kereta Api  | 213<br>34/64 K.R. Api             |

Perlu diperhatikan bahwa pengentrian kode jenis jaminan **212** hanya terkait dengan **status kepemilikan kendaraan pejamin yang dimiliki oleh dinas TNI/Polri**, dan **tidak** terkait dengan profesi pengendara/korban sebagai



anggota TNI/Polri maupun dengan instansi yang menangani (misalnya ditangani Denpom).

## **02. Tahap Tindak Lanjut terhadap Korban Terjamin dan Korban yang Dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum yang Akan Dibayarkan di Wilayah Kerja Sendiri**

Untuk korban terjamin atau korban yang dapat dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum, maka tindak lanjut harus dilaksanakan secara **proaktif** yang meliputi kegiatan:

1. Penyampaian informasi mengenai santunan Jasa Raharja.
2. Penyampaian informasi mengenai persyaratan pengajuan santunan.
3. Penelitian kelengkapan dan keabsahan persyaratan pengajuan santunan.

Dalam menyampaikan informasi mengenai santunan Jasa Raharja, hal-hal yang harus dikemukakan adalah:

- a. Peran PT Jasa Raharja sebagai Badan Usaha Milik Negara yang mengelola jaminan sosial kecelakaan lalu lintas dan penumpang umum.
- b. Hak masyarakat atas santunan baik jenis maupun besarnya sesuai ketentuan yang berlaku.
- c. Sumber dana penyerahan santunan dan kewajiban masyarakat terkait pembayaran iuran wajib dan sumbangan wajib.
- d. Tidak ada pungutan biaya apapun yang dikenakan oleh PT Jasa Raharja dalam pengurusan santunan.

### **02.1. Tindak Lanjut terhadap Korban Meninggal Dunia**

Terhadap korban meninggal dunia tindak lanjut harus dilaksanakan dalam bentuk **kunjungan secara proaktif ke domisili ahli waris korban** dalam rangka menyampaikan informasi mengenai santunan Jasa Raharja dan persyaratan yang diperlukan dalam pengajuan santunan.

Langkah-langkah yang harus dilaksanakan dan hal-hal yang harus diperhatikan dalam melaksanakan kunjungan secara proaktif adalah sebagai berikut:

1. Sebelum mengunjungi domisili ahli waris agar terlebih dahulu melaksanakan survei ahli waris untuk mendapatkan kepastian siapa yang menjadi ahli waris korban yang sah sehingga informasi santunan dapat disampaikan kepada pihak yang tepat dan persyaratan ahli waris yang dimintakan juga sesuai dengan hubungan antara ahli waris dengan korban.



2. Mengingat kondisi psikologis ahli waris yang kemungkinan masih dalam kondisi yang belum tenang, maka pada saat menyampaikan informasi santunan dan persyaratan pengajuan santunan, ahli waris harus didampingi oleh keluarga yang dipertimbangkan dapat memahami dengan baik informasi yang akan disampaikan.
3. Diupayakan agar seluruh persyaratan pengajuan santunan dapat diperoleh pada saat melaksanakan kunjungan secara proaktif.
4. Atas setiap penyerahan persyaratan santunan harus dibuatkan **Formulir Tanda Terima Persyaratan Santunan** (lampiran **1/FO.01**) dalam 2 (dua) rangkap. Lembar yang ditandatangani oleh petugas diserahkan kepada pihak ahli waris sedangkan lembar yang akan diarsipkan oleh petugas ditandatangani oleh pihak ahli waris.
5. Apabila masih terdapat persyaratan belum dapat dipenuhi pada saat kunjungan secara proaktif maka kekurangan persyaratan harus diinformasikan dengan lengkap dan jelas secara lisan dan dituliskan juga pada formulir tanda terima yang tersebut pada angka 4.
6. Berdasarkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) milik ahli waris atau korban agar dilakukan pengecekan isi **Kartu Keluarga Elektronik** melalui aplikasi pelayanan Jasa Raharja yang terhubung secara *online* dengan *Database* Kependudukan Ditjen Dukcapil dan apabila terdapat kesesuaian antara isi Kartu Keluarga Elektronik dengan hasil survei ahli waris maka **Formulir Keterangan Ahli Waris tidak perlu lagi dipersyaratkan**.
7. Pada saat kunjungan secara proaktif agar selalu dimintakan nomor ponsel ahli waris dan/atau keluarga terdekat lainnya untuk kemudahan dalam berkomunikasi dan pengiriman informasi melalui SMS mengenai pelaksanaan penyerahan santunan.
8. Penyerahan kekurangan persyaratan agar diupayakan dengan cara yang tidak memberatkan pihak ahli waris misalnya dengan dititipkan di Kantor Samsat terdekat. Sebelum pihak ahli waris menyerahkan kekurangan persyaratan, harus diupayakan adanya komunikasi melalui telepon antara petugas dengan pihak ahli waris untuk memastikan bahwa kekurangan persyaratan telah dipenuhi secara lengkap sehingga pihak ahli waris tidak perlu bolak-balik dalam penyerahan persyaratan.
9. Dalam hal dapat dipastikan bahwa tidak terdapat permasalahan khusus yang memerlukan kehadiran ahli waris ke kantor PT Jasa Raharja dan santunan akan dibayarkan melalui transfer, maka **Formulir Pengajuan**



**Santunan** (lampiran **2/FO.02**) agar langsung diisi dan ditandatangani oleh ahli waris korban yang menerima santunan.

## **02.2. Tindak Lanjut terhadap Korban Luka-luka yang Masih Dirawat di Rumah Sakit**

Terkait penyelesaian santunan dengan cara penagihan dari Rumah Sakit, lihat juga **Bab II Sub Bab C.02.4 halaman 56**.

Terhadap korban luka-luka yang masih dirawat di Rumah Sakit, penelitian kepastian jaminan harus segera dilaksanakan secepat mungkin untuk mendapatkan kesimpulan apakah korban terjamin atau dapat dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih/EG Awak Angkutan Umum.

Dengan kepastian jaminan tersebut, Surat Jaminan Santunan Jasa Raharja (lampiran **30 /KE.01**) dapat segera diterbitkan dan diserahkan kepada Rumah Sakit yang merawat korban dengan tembusan ke pihak korban dan instansi terkait lainnya. Agar dipastikan bahwa Surat Jaminan Santunan Jasa Raharja telah diterima oleh pihak Rumah Sakit pada saat korban belum pulang dari Rumah Sakit.

Pemberian jaminan kepada Rumah Sakit dan penyelesaian santunan dengan pembayaran santunan tagihan biaya perawatan/pengobatan kepada Rumah Sakit merupakan upaya meningkatkan kualitas pelayanan santunan kepada masyarakat yang bertujuan:

1. Meminimalisasi tingkat fatalitas cedera korban karena pada Rumah Sakit tidak akan ragu untuk memberikan perawatan/pengobatan yang terbaik kepada korban mengingat adanya pihak yang menjamin biaya perawatan/pengobatan.
2. Memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat karena pihak korban tidak perlu menanggung sendiri biaya perawatan/pengobatan setidaknya sampai batas maksimal yang ditanggung oleh PT Jasa Raharja.
3. Memberikan kemudahan pelayanan santunan kepada masyarakat karena proses pengajuan/penagihan santunan akan dilaksanakan oleh pihak Rumah Sakit.
4. Mendukung peran dan eksistensi PT Jasa Raharja sebagai penjamin pertama bagi masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas jalan atau kecelakaan penumpang angkutan umum.



Beberapa hal yang diperhatikan dalam penerbitan Surat Jaminan Santunan Jasa Raharja kepada Rumah Sakit meliputi:

1. Penerbitan surat jaminan harus diadministrasikan secara baik untuk menghindari kemungkinan penerbitan surat jaminan ganda karena pasien pindah Rumah Sakit karena dirujuk.
2. Selain secara fisik, pengelolaan (penerbitan, pelaporan, pengarsipan) Surat Jaminan Santunan Jasa Raharja dapat dilakukan secara elektronik sehingga dapat ditemukan dengan mudah oleh pihak-pihak yang terkait dengan penyelesaian santunan korban kecelakaan yang bersangkutan.
3. Sebelum surat jaminan diterbitkan terhadap seorang korban yang merupakan pasien rujukan, harus dipastikan terlebih dahulu apakah telah diterbitkan surat jaminan untuk Rumah Sakit yang sebelumnya merawat korban, baik yang diterbitkan oleh Loker Penyelesaian Santunan yang sama atau oleh Loker Penyelesaian Santunan lain yang membawahi wilayah kerja Rumah Sakit yang memberikan rujukan.
4. Apabila ternyata ada surat jaminan yang telah diterbitkan sebelumnya, maka harus dipastikan terlebih dahulu berapa nilai sisa santunan yang masih dapat dijamin kepada Rumah Sakit yang menerima rujukan.

Terhadap korban kecelakaan yang masih dirawat di Rumah Sakit, petugas harus melaksanakan **kunjungan secara proaktif** ke Rumah Sakit untuk menemui korban dengan tujuan untuk:

1. Melakukan pengecekan kondisi cedera korban berdasarkan catatan Unit Gawat Darurat, keterangan dari dokter/perawat atau keterangan dari keluarga korban, sebagai bahan perbandingan dalam meneliti kewajaran biaya perawatan/pengobatan yang nantinya ditagihkan oleh Rumah Sakit. Hasil pengecekan tersebut harus dituangkan dalam Laporan Hasil Survei (lampiran **8/IN.03**) atau dengan mengentri Hasil Survei pada Aplikasi Mobile Pelayanan. Laporan Hasil Survei atau lembar hasil cetak Laporan Survei dari Aplikasi Mobile Pelayanan (lampiran **9/IN.04**) menjadi bagian dari berkas santunan korban yang bersangkutan.
2. Memberikan penjelasan mengenai jaminan santunan Jasa Raharja, meliputi:
  - a. Penjelasan bahwa korban mendapatkan jaminan berupa santunan biaya perawatan/pengobatan di Rumah Sakit sampai dengan batas maksimum sesuai ketentuan yang berlaku yang ditagihkan oleh pihak Rumah Sakit.
  - b. Penagihan santunan oleh Rumah Sakit kepada PT Jasa Raharja dilaksanakan berdasarkan surat pernyataan dan kuasa dari pihak korban.



- c. Apabila biaya perawatan/pengobatan melebihi batas maksimum santunan Jasa Raharja, sisanya harus dibayar sendiri oleh pihak korban atau pihak korban dapat memanfaatkan jaminan asuransi kesehatan lain yang dimiliki oleh korban, seperti BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan dan sebagainya.
- d. Apabila santunan yang telah dibayarkan PT Jasa Raharja kepada Rumah Sakit **belum** mencapai batas maksimum dan terdapat biaya perawatan/pengobatan yang ditanggung sendiri oleh pihak korban (misalnya untuk biaya rawat jalan), maka pihak korban masih dapat mengajukan suplesi santunan kepada PT Jasa Raharja.

### **02.3. Tindak Lanjut terhadap Korban Luka-luka yang Telah Keluar dari Rumah Sakit**

Tindak lanjut tergantung dari alasan korban keluar dari Rumah Sakit, sebagai berikut:

1. Korban keluar/pulang dari Rumah Sakit karena sembuh dan atas seijin dokter.

Tindak lanjut yang dilaksanakan adalah mengirimkan Surat Pemberitahuan Santunan Jasa Raharja (lampiran **35/SP.01**) **melalui pos** ke alamat korban. Tindak lanjut pengiriman surat pemberitahuan ini harus semaksimal mungkin dihindari dengan upaya untuk sedini mungkin mendapatkan informasi mengenai adanya korban kecelakaan yang sedang dirawat di Rumah Sakit sehingga dapat dilaksanakan pemberian Surat Jaminan Santunan Jasa Raharja dan penyelesaian tagihan kepada Rumah Sakit.

Pengiriman surat pemberitahuan harus **diikuti dengan kunjungan secara proaktif ke domisili korban**, dalam hal:

- a. Surat pemberitahuan tidak sampai karena dikembalikan oleh Kantor Pos.
- b. Pihak korban tidak mengajukan santunan setelah 5 (lima) bulan sejak tanggal kecelakaan dalam rangka memastikan apakah korban telah menerima surat pemberitahuan dan apakah korban akan mengajukan santunan atau tidak.

2. Korban keluar dari Rumah Sakit karena pulang paksa tanpa seijin dokter.

Tindak lanjut yang dilaksanakan adalah langsung melaksanakan **kunjungan secara proaktif ke domisili korban**.

- a. Dalam hal korban pulang paksa karena alasan ketidakmampuan ekonomi untuk membayar biaya perawatan dan pengobatan, maka petugas



memberikan informasi mengenai fasilitas penerbitan surat jaminan dan pembayaran tagihan Rumah Sakit oleh PT Jasa Raharja serta memberikan saran agar korban masuk kembali ke Rumah Sakit untuk mendapatkan perawatan/pengobatan.

- b. Dalam hal korban pulang paksa karena alasan akan menjalani pengobatan alternatif, maka petugas memberikan informasi mengenai ketentuan PT Jasa Raharja mengenai pengobatan alternatif dan menyampaikan juga bahwa apabila ada perawatan/pengobatan medis yang diterima korban sambil berobat alternatif maka biayanya dapat diajukan kepada PT Jasa Raharja sepanjang terkait dengan cedera korban akibat kecelakaan.

#### **02.4. Tindak Lanjut terhadap Informasi Korban Luka-luka Melalui Sistem Terintegrasi Secara *Online* dengan Rumah Sakit**

Kerjasama sistem terintegrasi secara *online* dengan Rumah Sakit dapat dilaksanakan secara langsung dengan Rumah Sakit yang bersangkutan maupun melalui Sistem Komputer BPJS Kesehatan bagi Rumah Sakit yang merupakan Provider BPJS Kesehatan.

Sistem terintegrasi bertujuan untuk mempercepat informasi adanya korban luka-luka yang dirawat di Rumah Sakit untuk kemudian dilaksanakan tindak lanjut yang diperlukan dalam rangka memberikan kesimpulan kepada Rumah Sakit mengenai status korban terkait dengan pembayaran santunan Jasa Raharja. Sistem terintegrasi dapat dilaksanakan dengan menggunakan Aplikasi Dasi-JR maupun Aplikasi Mobile Pelayanan sesuai dengan Keputusan Direksi yang berlaku.

Terhadap notifikasi data korban kecelakaan yang diperoleh melalui sistem terintegrasi dengan Rumah Sakit harus segera dilakukan respon dengan batasan waktu, sebagai berikut:

1. Selambat-lambatnya 2 jam sejak notifikasi diterima, harus dilakukan pemberitahuan kepada Rumah Sakit bahwa informasi korban kecelakaan telah diterima dan akan ditindaklanjuti.
2. Selambat-lambatnya 2 x 24 jam sejak notifikasi diterima, harus dilakukan pemberitahuan kesimpulan mengenai status pembayaran santunan Jasa Raharja atas korban yang bersangkutan kepada Rumah Sakit.



Setiap notifikasi data korban kecelakaan harus ditindaklanjuti dengan melakukan **kunjungan secara proaktif ke Rumah Sakit** dan kemudian dilaksanakan penelitian kepastian jaminan korban, yang meliputi:

- a. Penggalan informasi mengenai lokasi, waktu dan kronologis kejadian kecelakaan dari pihak korban.
- b. Uji silang informasi kecelakaan dari korban dengan data kecelakaan dari pihak Kepolisian baik secara langsung dari Unit Laka Lantas maupun melalui Data Laka *online* IRSMS.
- c. Survei kasus kejadian kecelakaan ke TKP (Tempat Kejadian Perkara), bila dipandang perlu.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, Pejabat yang memiliki kewenangan sebagai Otorisator penyelesaian santunan kemudian menetapkan kesimpulan yang akan disampaikan kepada Rumah Sakit secara *online*, dengan alternatif kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukan korban kecelakaan lalu lintas

Berdasarkan hasil penelitian terjadi kesalahan input oleh petugas Rumah Sakit dan pasien ternyata bukan korban kecelakaan lalu lintas

2. Korban dapat dibayarkan

Berdasarkan hasil penelitian, kecelakaan telah ditangani oleh Kepolisian dan status korban adalah terjamin atau dapat dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih/EG Awak Angkutan Umum.

Pemberian kesimpulan telah dapat dilaksanakan sambil menunggu penerbitan Laporan Polisi atau pengentrian Data Laka *Online* IRSMS, sepanjang diyakini bahwa kecelakaan ditangani oleh Kepolisian dan korban dapat dibayarkan santunannya.

3. Korban tidak dapat dibayarkan

Berdasarkan hasil penelitian, korban tidak terjamin dan tidak dapat dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih/EG Awak Angkutan Umum (korban kecelakaan tunggal/tabrakan dengan bukan kendaraan bermotor atau kecelakaan yang dikecualikan).

Kesimpulan ini diberikan berdasarkan Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya dari instansi yang menangani kecelakaan.

4. Belum ditangani Kepolisian

Sampai akhir batas waktu pemberian kesimpulan kepada Rumah Sakit, korban belum melaporkan kecelakaan kepada Kepolisian.



Terhadap kondisi seperti ini harus tetap dilakukan pemantauan dan jika di kemudian hari diperoleh informasi baru dari Data Laka *Online* IRSMS atau Unit Laka Lantas, maka dapat dilakukan penambahan kesimpulan baru kepada Rumah Sakit sesuai Laporan Polisi yang diterbitkan.

5. Tidak bersedia melapor ke Kepolisian

Harus diupayakan untuk bertemu dengan pihak korban dalam rangka memperoleh pernyataan bahwa pihak korban tidak bersedia melaporkan kejadian kecelakaannya kepada pihak Kepolisian. Sedapat mungkin pernyataan dibuat secara tertulis, namun apabila korban tidak bersedia memberikan pernyataan tertulis, maka pernyataan korban beserta alasannya dituangkan ke dalam Laporan Hasil Survei.

Dalam hal korban telah pulang maka harus dilakukan kunjungan secara proaktif ke domisili korban. Apabila domisili korban ternyata tidak sesuai dengan data alamat yang diperoleh dari Rumah Sakit, maka hal tersebut harus dituangkan ke dalam Laporan Hasil Survei dengan sumber informasi Pamong Praja atau warga setempat.

6. Kejadian di wilayah lain

Berdasarkan hasil penelitian, kecelakaan sudah ditangani oleh Kepolisian namun kecelakaan terjadi di wilayah kerja Loker Penyelesaian Santunan lain. Data korban akan diteruskan kepada Otorisator yang membawahi wilayah kerja lokasi kecelakaan untuk kemudian dilakukan penelitian apakah korban Dapat Dibayarkan atau Tidak Dapat Dibayarkan.

Loker Penyelesaian Santunan yang membawahi lokasi kecelakaan harus segera melaksanakan penelitian kepastian jaminan sehingga kesimpulan kepada Rumah Sakit dapat dilaksanakan secepat mungkin.

Untuk kesimpulan “Korban tidak dapat dibayarkan” dan “Tidak bersedia melapor ke Kepolisian”, **apabila diperlukan** dapat diterbitkan surat keterangan tertulis kepada Rumah Sakit atau BPJS Kesehatan mengenai hal tersebut (lampiran **31/KE.02** dan lampiran **32/KE.03**).

Untuk korban yang kecelakaannya telah ditangani kepolisian, **harus dilakukan mapping (pemetaan)** antara data korban yang diterima secara *online* dari Rumah Sakit dengan data korban pada Data Kecelakaan Aplikasi Dasi-JR.

Data korban dari Rumah Sakit yang telah dilakukan proses *mapping* kemudian mengentri tindak lanjutnya pada Data Register Sementara Aplikasi Dasi-JR.



### **03. Tahap Tindak Lanjut terhadap Korban Terjamin dan Korban yang Dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum yang akan Dilimpahkan**

Pada prinsipnya tindak lanjut pelimpahan berkas santunan korban terjamin dan korban yang dapat dibayarkan santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum harus dilaksanakan secara proaktif **tanpa menunggu pengajuan santunan dari korban/ahli waris.**

Harus segera diupayakan untuk mendapatkan informasi yang akurat mengenai domisili korban/ahli waris dengan cara:

- a. Mendapatkan data identitas dan domisili korban dari pihak Kepolisian/instansi yang menangani kecelakaan atau dari Rumah Sakit yang merawat/menangani korban.
- b. Jika ada nomor telepon korban atau keluarga korban yang tercatat di Kepolisian/instansi yang menangani kecelakaan atau Rumah Sakit, segera dihubungi untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap mengenai domisili korban/ahli waris.

Hasil penelitian mengenai domisili korban/ahli waris tersebut dituangkan ke dalam Laporan Survei dan merupakan bagian dari berkas santunan.

Sepanjang informasi mengenai domisili korban/ahli waris telah diyakini keakuratannya maka proses penyelesaian pelimpahan santunan telah dapat dilaksanakan hanya dengan dokumen Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya dan Laporan Survei Santunan mengenai penelitian domisili korban.

Khusus untuk korban yang dapat dibayarkan:

- Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih, atau
- Santunan EG Awak Angkutan Umum,

**pembuatan surat penolakan dan penandatanganan permohonan kebijaksanaan dari korban/ahli waris** dilaksanakan oleh Loker Penyelesaian Santunan yang menjadi tujuan pelimpahan berkas sehingga surat penolakan dan permohonan kebijaksanaan dapat segera dipersiapkan dan dibawa pada saat kunjungan secara proaktif.

Pelimpahan dapat juga dilaksanakan karena korban menjalani perawatan/pengobatan di Rumah Sakit yang berada di wilayah kerja Loker Penyelesaian Santunan lain meskipun korban sebenarnya berdomisili di wilayah kerja sendiri. Pelimpahan semacam itu dilaksanakan dalam rangka penerbitan surat jaminan dan penyelesaian tagihan dari Rumah Sakit yang merawat korban tersebut.



### **03.1. Tindak Lanjut terhadap Korban Meninggal Dunia yang Berkasnya Dilimpahkan**

Tindak lanjut yang dilaksanakan meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

1. Dalam hal korban meninggal dunia di TKP.
  - a. Segera dilaksanakan proses pelimpahan berkas santunan kepada Loker Penyelesaian Santunan yang membawahi domisili ahli waris dengan lampiran dokumen berupa Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya dan Laporan Survei Santunan mengenai penelitian domisili korban/ahli waris.
  - b. Bila diperlukan, petugas harus membantu pengisian Formulir Keterangan Kesehatan Korban dari Rumah Sakit yang menangani jenazah korban sebagai pengganti Surat Keterangan Kematian.
2. Dalam hal korban meninggal dunia dalam perawatan Rumah Sakit dan biaya perawatan/pengobatan belum dibayar.
  - a. Segera terbitkan Surat Jaminan Santunan Jasa Raharja kepada Rumah Sakit.
  - b. Apabila Surat Pernyataan dan Pemberian Kuasa kepada Rumah Sakit belum sempat ditandatangani oleh ahli waris, agar melakukan koordinasi dengan Loker Penyelesaian Santunan yang membawahi wilayah domisili ahli waris untuk meminta tanda tangan ahli waris.
  - c. Penyerahan santunan meninggal dunia kepada ahli waris harus diutamakan sehingga berkas santunan meninggal dunia dilimpahkan terlebih dahulu, sedangkan pembayaran tagihan Rumah Sakit dapat dilaksanakan setelah Loker Penyelesaian Santunan yang membawahi domisili ahli waris selesai menyerahkan santunan meninggal dunia dan melimpahkan kembali berkasnya.
3. Dalam hal korban meninggal dunia dalam perawatan Rumah Sakit dan biaya perawatan/pengobatan sudah dibayar.
  - a. Segera dilaksanakan proses pelimpahan berkas santunan kepada Loker Penyelesaian Santunan yang membawahi domisili ahli waris dengan lampiran dokumen berupa Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya dan Laporan Survei mengenai penelitian domisili korban/ahli waris.
  - b. Bila diperlukan, petugas harus membantu pengisian Formulir Keterangan Kesehatan Korban dari Rumah Sakit yang merawat korban.



### **03.2. Tindak Lanjut terhadap Korban Luka-luka yang Berkasnya Dilimpahkan**

Tindak lanjut yang dilaksanakan terhadap korban luka-luka meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

1. Dalam hal korban masih dalam perawatan Rumah Sakit di wilayah kerja sendiri
  - a. Segera terbitkan Surat Jaminan Santunan Jasa Raharja kepada Rumah Sakit dan penandatanganan surat pernyataan dan pemberian kuasa kepada Rumah Sakit oleh pihak korban sesuai ketentuan yang telah diuraikan pada **Sub Bab B.02.2. halaman 104**.
  - b. Lakukan koordinasi dengan pihak Rumah Sakit mengenai perkiraan jumlah biaya perawatan/pengobatan.
  - c. Pelimpahan berkas santunan dilaksanakan apabila biaya perawatan/pengobatan belum mencapai batas maksimum dan atas permintaan pihak korban karena akan menjalani perawatan selanjutnya di tempat domisili korban.
2. Dalam hal korban telah keluar dari Rumah Sakit dan pulang ke domisilinya.
  - a. Segera laksanakan proses pelimpahan berkas santunan kepada Loker Penyelesaian Santunan yang membawahi domisili korban dengan lampiran dokumen berupa Laporan/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya dan Laporan Survei mengenai penelitian domisili korban.
  - b. Apabila korban keluar dari Rumah Sakit dengan meninggalkan tunggakan biaya perawatan/pengobatan, lakukan koordinasi dengan Loker Penyelesaian Santunan yang membawahi wilayah domisili korban untuk memintakan tanda tangan pihak korban pada surat pernyataan dan pemberian kuasa kepada Rumah Sakit.
3. Dalam hal pelimpahan diperlukan karena korban menjalani perawatan di Rumah Sakit yang berada di wilayah kerja Loker Penyelesaian Santunan lain.
  - a. Segera lakukan koordinasi dengan Loker Penyelesaian Santunan yang membawahi Rumah Sakit yang merawat korban untuk mendapatkan informasi apakah benar korban dirawat di Rumah Sakit tersebut dan apakah diperlukan penerbitan surat jaminan kepada Rumah Sakit.
  - b. Dalam hal surat jaminan diperlukan, segera informasikan status keterjaminan korban kepada Loker Penyelesaian Santunan yang membawahi Rumah Sakit yang merawat korban, agar surat jaminan dapat diterbitkan sambil menunggu proses pelimpahan berkas santunan.



- c. Segera laksanakan proses pelimpahan berkas santunan kepada Loker Penyelesaian Santunan yang membawahi Rumah Sakit yang merawat korban dengan lampiran dokumen berupa Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya.
  - d. Apabila terdapat surat jaminan yang telah diterbitkan untuk Rumah Sakit di wilayah kerja sendiri, harus diinformasikan berapa nilai santunan yang masih tersisa dan bisa dijaminan oleh Loker Penyelesaian Santunan tujuan pelimpahan.
4. Dalam hal pelimpahan berkas santunan atas permintaan Loker Penyelesaian Santunan yang membawahi Rumah Sakit yang merawat korban.
- a. Segera informasikan status keterjaminan korban kepada Loker Penyelesaian Santunan yang membawahi Rumah Sakit yang merawat korban, agar surat jaminan dapat diterbitkan sambil menunggu proses pelimpahan berkas santunan.
  - b. Segera laksanakan proses pelimpahan berkas santunan kepada Loker Penyelesaian Santunan yang membawahi Rumah Sakit yang merawat korban dengan lampiran dokumen berupa Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya.
  - c. Apabila terdapat surat jaminan yang telah diterbitkan untuk Rumah Sakit di wilayah kerja sendiri, harus diinformasikan berapa nilai santunan yang masih tersisa dan bisa dijaminan oleh Loker Penyelesaian Santunan tujuan pelimpahan.

#### **04. Kunjungan secara Proaktif kepada Korban yang dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum**

Pembayaran santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih maupun EG Awak Angkutan Umum harus tetap dilengkapi dengan dokumen Surat Penolakan Santunan dan Surat Permohonan Kebijakan.

Pembayaran santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum cukup dilaksanakan dalam 1 (satu) tahap proses pengentrian saja.

Surat penolakan yang telah ditandatangani pejabat berwenang dan surat permohonan kebijakan yang akan ditandatangani oleh korban/ahli waris



sudah dapat disiapkan terlebih dahulu untuk dibawa oleh petugas pada saat kunjungan secara proaktif kepada korban/ahli waris.

Dalam menyampaikan penolakan agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Mengacu kepada pasal-pasal dalam PP No.17/1965 atau PP No.18/1965 dan bukan peraturan perundang-undangan lainnya.
  - b. Untuk kasus tabrakan dua kendaraan atau lebih, dalam mengungkapkan dasar penolakan agar menggunakan kata-kata "pihak yang menimbulkan atau penyebab kecelakaan" jangan menggunakan kata-kata "pihak yang dipersalahkan".
  - c. Disampaikan secara santun dengan menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti sehingga diyakini yang bersangkutan dapat menyadari dan menerima bahwa pengajuan santunan harus dilaksanakan melalui jalur kebijaksanaan.
  - d. Dijelaskan bahwa pengajuan santunan akan dipenuhi sebesar 100% dari besaran santunan yang berlaku sesuai kebijaksanaan Direksi PT Jasa Raharja.
- Asli surat penolakan kemudian diserahkan kepada pihak korban/ahli waris dan apabila yang bersangkutan bersedia mengajukan permohonan kebijaksanaan, agar menandatangani surat permohonan kebijaksanaan (tanpa pembubuhan meterai).

Surat permohonan kebijaksanaan dibuat dalam 2 (dua) rangkap. Satu lembar surat diberi tanda/stempel "salinan" dan diserahkan kepada pihak korban/ahli waris sebagai arsip untuk yang bersangkutan.

#### **05. Tahap Penerimaan dan Penelitian Persyaratan Pengajuan Santunan**

Setiap penerimaan dokumen persyaratan pengajuan santunan harus dibuatkan Formulir Tanda Terima Persyaratan Santunan (lampiran **1/FO.01**) dalam 2 (dua) rangkap:

- Lembar yang ditandatangani oleh petugas Jasa Raharja diserahkan kepada pihak yang menyerahkan persyaratan;
- Sedangkan lembar yang akan diarsipkan oleh petugas ditandatangani oleh pihak yang menyerahkan persyaratan.

Terhadap setiap persyaratan yang diterima harus dilaksanakan penelitian untuk meyakini keabsahan dari persyaratan yang diajukan baik persyaratan yang terkait dengan kasus kecelakaan, perawatan/pengobatan korban maupun keahliwarisan, meliputi kegiatan:



- a. Meneliti substansi dokumen untuk mengecek konsistensi dan kewajaran data, misalnya:
  - Data mengenai umur korban dengan umur orang tua korban,
  - Data mengenai tanggal perawatan pada Formulir Keterangan Kesehatan Korban dengan tanggal kuitansi perawatan/pembelian obat.
- b. Membandingkan kop surat, tanda tangan, stempel atau tarif biaya perawatan/pengobatan dengan spesimen yang telah dimiliki.

Apabila berdasarkan penelitian dokumen persyaratan terdapat hal-hal yang meragukan, dapat diteruskan dengan penelitian lebih lanjut melalui kegiatan survei atau konsultasi dengan Dokter Konsultan Perusahaan.

#### **06. Perekaman Tahap Tindak Lanjut dalam Aplikasi Dasi-JR**

Khusus untuk korban yang proses administrasi penyelesaian santunannya tidak dapat dilakukan dalam waktu 3 (tiga) hari sejak tanggal kecelakaan, maka tahapan tindak lanjut yang telah dilaksanakan dalam penanganan santunan harus direkam dalam Aplikasi Dasi-JR yakni pada Data Register Sementara.

Pilihan entri tindak lanjut terhadap korban kecelakaan pada Data Register Sementara meliputi:

1. Dikirim Surat Pemberitahuan
2. Dilakukan Kunjungan Jemput Bola
3. Diminta Melengkapi Persyaratan
4. Dilakukan Survei
5. Dikirim Surat Jaminan Ke Rumah Sakit
6. Berkas yang Diterima Untuk Segera Ditindaklanjuti

Khusus untuk pilihan tindak lanjut “Korban Tidak Terjamin Jasa Raharja” dan tindak lanjut “Korban Tidak Akan Mengajukan Klaim” merupakan suatu bentuk penuntasan penyelesaian terhadap korban kecelakaan yang akan dibahas lebih lanjut pada **Sub Bab B.07. dan B.08 , halaman 116 .**

Khusus untuk pilihan tindak lanjut “Berkas Limpahan Masuk Akan Dideponir” pengentrian untuk korban limpahan masuk yang ternyata santunannya tidak akan diajukan dan akan dibahas lebih lanjut pada **Bab IV, halaman 130 .**



**07. Tindak Lanjut untuk Korban Tidak Terjamin dan Tidak Dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih Maupun EG Awak Angkutan Umum**

Untuk korban yang tidak terjamin dan tidak dapat dibayarkan santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih maupun EG Awak Angkutan Umum, maka tindak lanjut yang dilaksanakan **tidak** bersifat proaktif.

Pada prinsipnya tindak lanjut yang dilaksanakan hanya meliputi:

- a. Memperoleh Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya.
- b. Mengentri Data Kecelakaan pada Aplikasi Dasi-JR.
- c. Mengentri tindak lanjut “Korban Tidak Terjamin Jasa Raharja” pada Data Register Sementara Aplikasi Dasi-JR.

Pengentrian tindak lanjut “Korban Tidak Terjamin Jasa Raharja” pada Data Register Sementara Aplikasi Dasi-JR sudah merupakan penuntasan penyelesaian terhadap korban yang bersangkutan, namun demikian apabila ternyata di kemudian hari korban/ahli waris melakukan pengajuan santunan, maka proses administrasi penyelesaian santunan tetap dapat dilaksanakan.

**08. Tindak Lanjut untuk Korban yang Terjamin dan Dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih/EG Awak Angkutan Umum tetapi Santunannya Tidak Akan Diajukan**

Terdapat beberapa kondisi yang menyebabkan santunan tidak akan diajukan walaupun korban status korban terjamin atau dapat dibayarkan santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih/EG Awak Angkutan Umum, seperti:

1. Ahli waris korban meninggal dunia karena alasan pribadi menyatakan tidak akan mengajukan santunan Jasa Raharja.
2. Korban luka-luka yang telah diberi surat pemberitahuan melalui Kantor Pos tidak datang mengajukan santunan, dan ketika dilakukan kunjungan secara proaktif ternyata biaya perawatan/pengobatan seluruhnya telah ditanggung pihak ketiga atau perusahaan asuransi lain.
3. Korban luka-luka yang surat pemberituannya dikembalikan Kantor Pos, ketika dilakukan kunjungan secara proaktif ternyata tidak berdomisili dan alamat yang tercatat pada Data Kecelakaan dan domisili sebenarnya tidak diketahui.

Terhadap korban yang santunannya tidak akan diajukan, penuntasan penyelesaiannya berupa pengentrian tindak lanjut “Korban Tidak Akan Mengajukan Klaim” pada Data Register Sementara Aplikasi Dasi-JR.



Namun demikian, penuntasan tersebut hanya dapat dilaksanakan dalam kondisi:

1. Telah dilakukan upaya semaksimal mungkin untuk menyampaikan dan menjelaskan informasi mengenai hak santunan dan ketentuan kedaluwarsa santunan Jasa Raharja kepada pihak korban/ahli waris namun ternyata dapat diyakini bahwa santunan tidak akan diajukan.
2. Pada Data Register Sementara telah ada 2 jenis tindak lanjut yang dientri sebelumnya, yakni:
  - a. Dikirim Surat Pemberitahuan
  - b. Dilakukan Kunjungan Jemput Bola atau Dilakukan Survei.

Terpenuhinya kriteria di atas harus didukung oleh dokumen :

1. Arsip/tembusan Surat Pemberitahuan.
2. Pernyataan tertulis dari pihak korban bahwa korban tidak mengajukan santunan Jasa Raharja disertai alasannya (lampiran **50/PN.02**).
3. Dalam hal korban/ahliwaris tidak dapat ditemui dan keberadaannya tidak diketahui sama sekali, surat pernyataan di atas dapat diganti dengan Laporan Hasil Survei dengan sumber informasi dari Pamong Praja atau warga setempat.
4. Dalam hal pihak korban secara lisan menyatakan tidak akan mengajukan santunan namun tidak bersedia membuat pernyataan tertulis, maka dapat digunakan Laporan Survei yang isinya mencantumkan secara jelas dan lengkap mengenai identitas pihak korban yang menyatakan tidak akan mengajukan klaim santunan beserta alasannya.
5. Khusus untuk korban luka-luka yang dihubungi melalui telepon dan menyatakan tidak akan mengajukan santunan, maka dapat digunakan Laporan Survei yang isinya mencantumkan secara jelas dan lengkap mengenai identitas dan nomor telepon pihak korban yang menyatakan tidak akan mengajukan klaim santunan beserta alasannya.

Walaupun telah dilaksanakan entri tindak lanjut “Korban Tidak Akan Mengajukan Klaim” pada Data Register Sementara Aplikasi Dasi-JR, apabila korban/ahli waris di kemudian hari memutuskan untuk mengajukan santunan maka hal tersebut tetap diperbolehkan.

#### **09. Petugas yang Melaksanakan Tahap-Tahap Penanganan Santunan**

Tahap-tahap penanganan santunan dilaksanakan oleh petugas sesuai dengan wilayah kerja yang telah ditetapkan bagi unit organisasi dimana petugas tersebut ditugaskan, baik wilayah kerja berdasarkan wilayah administratif pemerintahan,



instansi yang menangani kecelakaan maupun berdasarkan Rumah Sakit yang merawat korban.

Pada dasarnya langkah-langkah yang dilaksanakan dalam tahap penanganan santunan, khususnya tahapan yang dilaksanakan sebelum proses administrasi penyelesaian santunan, dapat dilaksanakan oleh semua pegawai bidang pelayanan di unit organisasi yang menangani santunan sepanjang tidak memerlukan kewenangan otorisasi pelayanan santunan.

Langkah-langkah tersebut dapat dilaksanakan oleh satu petugas dari awal hingga akhir atau dapat juga dibagi-bagi ke beberapa petugas, misalnya ada petugas yang khusus melaksanakan pengutipan bukti kejadian kecelakaan, petugas yang khusus mengunjungi Rumah Sakit, petugas yang khusus melakukan survei atau petugas yang khusus melakukan pengentrian.

Pengaturan tugas diatur dan diawasi pelaksanaannya oleh pejabat dalam unit organisasi yang menangani santunan, meliputi:

- Kepala Bagian Pelayanan di Kantor Cabang Utama
- Kepala Bagian Operasional di Kantor Cabang Tingkat IA/IB
- Kepala Unit Operasional dan Humas di Kantor Cabang Tingkat IIA/IIB
- Kepala Perwakilan di Kantor Perwakilan Tingkat I/II
- Kepala Kantor Pelayanan di Kantor Pelayanan Tingkat I

Pada kondisi tertentu dan apabila dipandang perlu, maka pelaksanaan langkah-langkah dalam tahap pengumpulan data korban kecelakaan dapat juga dibantu oleh pegawai di luar bidang pelayanan sepanjang mendapat persetujuan dari pejabat yang membawahi pegawai yang bersangkutan.

Adapun kegiatan dalam tahap penanganan santunan yang memerlukan kewenangan otorisasi pelayanan santunan, meliputi:

1. Penetapan kesimpulan yang akan disampaikan kepada Rumah Sakit pada Sistem Terintegrasi Secara *Online* dengan Rumah Sakit
2. Input tindak lanjut tertentu pada Data Register Sementara Aplikasi Dasi-JR, yakni:
  - a. Korban Tidak Terjamin Jasa Raharja
  - b. Korban Tidak Akan Mengajukan Klaim
  - c. Dikirim Surat Jaminan ke Rumah Sakit
  - d. Konfirmasi Nilai Tagihan RS Disetujui



## 10. Pelayanan Santunan Pada Masa Pandemi

Pelayanan santunan pada masa pandemi tetap dapat dilaksanakan dengan menerapkan protokol kesehatan yang diatur dalam *Business Continuity Management* (BCM) dan aturan turunannya.

### C. PERSYARATAN PENGAJUAN SANTUNAN

Persyaratan pengajuan santunan dapat dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok dokumen persyaratan, sebagai berikut:

1. Dokumen Dasar, yang terdiri dari:
  - a. Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya
  - b. Formulir Pengajuan Santunan
  - c. Formulir Keterangan Ahli Waris untuk pengajuan santunan meninggal dunia
  - d. Formulir Keterangan Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan untuk pengajuan santunan luka-luka dan cacat tetap.
2. Persyaratan pendukung berdasarkan jenis santunan yang diajukan.
3. Persyaratan pendukung berdasarkan pihak yang akan menerima santunan.

Secara keseluruhan dokumen-dokumen yang diajukan sebagai persyaratan pengajuan santunan akan merupakan kombinasi dari ketiga kelompok dokumen di atas, yang tergantung dari apa jenis santunan yang dibayarkan dan siapa yang akan menerima santunan.

#### 01. Dokumen Dasar dalam Persyaratan Pengajuan Santunan

##### 01.1. Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya

Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya adalah dasar dilaksanakannya penanganan dan penyelesaian santunan sehingga merupakan persyaratan yang mutlak dipenuhi dalam pengajuan santunan. Namun demikian pada prinsipnya pemenuhan persyaratan ini adalah tugas dari PT Jasa Raharja sendiri dan tidak boleh dibebankan kepada pihak korban/ahli waris.

Bentuk dari bukti kejadian kecelakaan lainnya telah dibahas secara lengkap pada **Sub Bab B.1.02 halaman 96**.

##### 01.2. Formulir Pengajuan Santunan

Formulir Pengajuan Santunan (lampiran **2/FO.02**) adalah dokumen yang mengandung pernyataan bahwa penandatanganan formulir telah:



- Memahami penjelasan mengenai hak santunan,
- Bermaksud mengajukan santunan,
- Bersedia memenuhi ketentuan dan persyaratan dalam pengajuan santunan dari PT Jasa Raharja.

Selain itu, di dalam Formulir Pengajuan Santunan terdapat juga pernyataan yang terkait dengan kemungkinan timbulnya suatu keadaan yang mengharuskan penanda tangan formulir mengembalikan santunan yang telah diterima dari PT Jasa Raharja, yakni:

1. Bahwa keterangan dan persyaratan yang disampaikan kepada PT Jasa Raharja adalah benar dan absah. Apabila di kemudian hari terbukti tidak benar, maka penanda tangan formulir bersedia mengembalikan semua dana santunan yang telah diterima.
2. Bahwa penanda tangan bersedia mengembalikan kelebihan pembayaran dana santunan apabila di kemudian hari ditemukan adanya kesalahan dalam perhitungan jumlah dana santunan yang seharusnya diserahkan sesuai ketentuan yang berlaku.

Dengan adanya pernyataan yang terkait dengan pengembalian dana santunan tersebut, maka Formulir Pengajuan Santunan **harus diisi dan ditandatangani langsung oleh orang/pihak yang menerima santunan.**

Dalam hal, diperkirakan pertemuan antara petugas Jasa Raharja dengan penerima santunan (korban/ahli waris) hanya akan terlaksana satu kali pada saat kunjungan secara proaktif, maka pengisian dan penandatanganan Formulir Pengajuan Santunan harus dapat dilaksanakan pada saat kunjungan secara proaktif.

Dimungkinkan pengajuan santunan secara elektronik/online melalui aplikasi perusahaan dan/atau aplikasi yang terintegrasi dengan sistem perusahaan dengan petunjuk teknis yang akan dituangkan unit terkait dan atas persetujuan Divisi Pelayanan.

Dalam kasus-kasus spesifik, penandatanganan Formulir Pengajuan Santunan dapat dilakukan oleh orang/pihak **selain** dari penerima santunan, misalnya dalam kondisi:

- a. Ahli waris masih di bawah umur atau belum dewasa.  
Lihat **Bab II Sub Bab C.01.10 halaman 45.**
- b. Ahli waris yang berada di luar negeri untuk jangka waktu yang lama.  
Lihat **Bab II Sub Bab C.01.12 halaman 50.**



c. Ahli waris ikut menjadi korban kecelakaan dan pada saat penyelesaian santunan yang bersangkutan masih dirawat di Rumah Sakit dengan kondisi kesadaran yang tidak memungkinkan untuk menandatangani Formulir Pengajuan Santunan.

Dalam kondisi seperti ini, Formulir Pengajuan Santunan dapat ditandatangani oleh keluarga ahli waris yang terdekat dengan menandatangani juga Surat Pernyataan sebagaimana contoh pada lampiran **65/PN.17**.

### **01.3. Formulir Keterangan Ahli Waris atau Penggantinya**

Formulir Keterangan Ahli Waris (lampiran **3/FO.03**) adalah dokumen dasar yang digunakan dalam pengajuan santunan meninggal dunia dan memuat keterangan mengenai:

- Identitas korban
- Identitas ahli waris yang sah dari korban
- Hubungan antara ahli waris dengan korban

Formulir Keterangan Ahli Waris diisi dan ditandatangani oleh Lurah/Kepala Desa sesuai dengan domisili ahli waris.

Formulir Keterangan Ahli Waris hanya dipersyaratkan apabila terdapat ahli waris korban sesuai ketentuan pada PP No.17 /1965 atau PP No.18/1965.

Dalam hal ahli waris menyampaikan dokumen lain yang cukup membuktikan tentang keabsahan keahliwarisan, maka dokumen tersebut dapat digunakan sebagai pengganti Formulir Keterangan Ahli Waris, misalnya: fotokopi Surat Keterangan Ahli Waris dari Pemerintah Kota/Kabupaten yang telah dilegalisir.

Dalam hal terdapat kesesuaian antara isi Kartu Keluarga Elektronik (yang dicetak dari Aplikasi pelayanan Jasa Raharja berdasarkan Nomor Induk Kependudukan ahli waris/korban) dengan hasil survei keabsahan ahli waris, maka Kartu Keluarga Elektronik tersebut dapat digunakan sebagai pengganti Formulir Keterangan Ahli Waris.

### **01.4. Formulir Keterangan Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan atau Penggantinya**

Formulir Keterangan Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan (lampiran **4/FO.04**) adalah dokumen dasar yang digunakan dalam pengajuan santunan luka-luka dan cacat tetap yang merupakan keterangan kondisi korban dan penanganan



yang telah dilakukan oleh Fasilitas Kesehatan yang merawat korban kecelakaan.

Formulir ini diisi dan ditandatangani oleh dokter yang langsung merawat/menangani korban atau oleh dokter lain yang bekerja/berpraktek di Fasilitas Kesehatan tempat korban menjalani perawatan/pengobatan.

Jika pengajuan santunan telah dilengkapi keterangan kesehatan (selain formulir yang disediakan PT Jasa Raharja) maka dapat dijadikan sebagai bukti pengganti Formulir Keterangan Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan, sepanjang dokumen tersebut telah cukup membuktikan tentang adanya hubungan langsung antara keterangan dokter dengan sifat cedera yang dialami korban.

Apabila pihak yang mengajukan santunan mengalami kendala dalam pengisian Formulir Keterangan Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan dari dokter yang merawat, maka Lembar Disposisi Dokter Perusahaan yang diisi berdasarkan pemeriksaan terhadap rekam medis korban dapat dijadikan sebagai pengganti Keterangan Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan.

## **02. Persyaratan Pendukung Berdasarkan Jenis Santunan**

Apabila dipertimbangkan perlu, selain dari pada dokumen-dokumen yang disebutkan di bawah ini, dapat juga dimintakan dokumen-dokumen lain untuk memperkuat pembuktian keabsahan pengajuan santunan.

### **02.1. Persyaratan Pendukung Santunan Meninggal Dunia**

1. Dalam hal korban:

- Meninggal dunia di TKP yang jenazahnya di bawa ke Rumah Sakit/Fasilitas Kesehatan lainnya, atau
- Korban yang meninggal dunia dalam perjalanan ke Rumah Sakit/Fasilitas Kesehatan lainnya, atau
- Korban yang meninggal dunia dalam perawatan,

maka persyaratan adalah asli Surat Keterangan Kematian dari Rumah Sakit/Fasilitas Kesehatan lainnya yang ditandatangani oleh dokter, atau:

- a. Asli Surat keterangan Kematian dapat diganti dengan pengisian Formulir Keterangan Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan.
- b. Asli Surat Keterangan Kematian dapat diganti dengan Asli Surat Penyerahan Jenazah dari Rumah Sakit.



- c. Asli Surat Keterangan Kematian dapat juga diganti dengan fotokopinya yang dilegalisir oleh Rumah Sakit / Fasilitas Kesehatan yang menerbitkan.
2. Dalam hal korban meninggal dunia di TKP yang jenazahnya langsung dibawa pulang dan dimakamkan tanpa penanganan oleh dokter, persyaratan adalah Surat Keterangan Kematian atau Pemakaman dari Lurah/Kepala Desa.
3. Dalam hal korban meninggal dunia di rumah setelah keluar dari Rumah Sakit/Fasilitas Kesehatan Lainnya dan kematiannya ditangani/diketahui oleh dokter, persyaratan adalah Surat Keterangan Kematian dari dokter yang bersangkutan.
4. Dalam hal korban meninggal dunia di rumah setelah keluar dari Rumah Sakit/Fasilitas Kesehatan Lainnya dan kematiannya **tidak** ditangani/ diketahui oleh dokter, persyaratan adalah:
  - a. Formulir Keterangan Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan dari Rumah Sakit/Fasilitas Kesehatan Lainnya yang pernah merawat korban.
  - b. Surat Keterangan Kematian atau Pemakaman dari Lurah/Kepala Desa.
  - c. Untuk meyakinkan bahwa kematian korban berkaitan langsung dengan kecelakaan yang dialami, maka:
    - Dilakukan survei kepada Dokter yang pernah merawat korban.
    - Dilakukan konsultasi kepada Dokter Konsultan Perusahaan.
    - Dilengkapi dengan lampiran Resume Medis dari Rumah Sakit/Fasilitas Kesehatan Lainnya yang pernah merawat korban (bila dipandang perlu oleh Dokter Konsultan Perusahaan).

## **02.2. Persyaratan Pendukung Santunan Luka-luka**

Asli kuitansi/bukti pembayaran biaya perawatan/pengobatan korban akibat kecelakaan yang dapat berupa:

1. Kuitansi biaya rawat inap korban dari Rumah Sakit/Fasilitas Kesehatan Lainnya yang dilengkapi dengan lampiran perincian dan/atau nota-nota atas:
  - a. Biaya tindakan di Unit/Instalasi Gawat Darurat.
  - b. Biaya kamar/ruang rawat inap.
  - c. Biaya obat-obatan berikut nama dan jumlah obatnya.
  - d. Biaya pemeriksaan/tindakan dokter.
  - e. Biaya jasa keperawatan.



- f. Biaya tindakan medis (Operasi, Rontgen, CT-Scan, EEG, Laboratorium, Perawatan luka dan sebagainya).
  - g. Biaya bahan dan alat habis pakai medis.
  - h. Biaya administrasi, kartu, status dan sebagainya.
  - i. Biaya-biaya lain yang dibebankan sebagai biaya rawat inap.
2. Kuitansi biaya rawat jalan dari Rumah Sakit/Fasilitas Kesehatan lainnya.
  3. Kuitansi pembelian obat/alat kesehatan berdasarkan resep dokter dari Apotek/Toko Alat Kesehatan yang dilengkapi dengan perincian nama dan jumlah obat/alat kesehatan yang dituliskan di belakang kuitansi atau sebagai lampiran dari kuitansi.
  4. Kuitansi pembelian *plate/screw/pen* yang dilengkapi foto rontgen setelah pemasangan *plate/screw/pen/wire*.

Setiap kuitansi yang diajukan harus dilengkapi dengan:

1. Pencantuman nama Fasilitas Kesehatan/Apotek/Toko Alat Kesehatan yang menerbitkan kuitansi.
2. Stempel dan tanda tangan.
3. Meterai sesuai ketentuan yang berlaku.

### **02.3. Persyaratan Pendukung Santunan Cacat Tetap**

1. Keterangan cacat tetap dari dokter yang merawat korban dengan menggunakan Formulir Keterangan Cacat Tetap Akibat Kecelakaan (lampiran **5/FO.05**) atau dalam format lain yang dikeluarkan oleh Fasilitas Kesehatan sepanjang substansi keterangannya tidak kurang dari apa yang terdapat pada Formulir Keterangan Cacat Tetap tersebut.
2. Untuk cacat tetap yang kasat mata, foto berwarna korban cacat tetap ukuran kartu pos (3R) sebanyak 2 (dua) lembar:
  - a. Satu foto seluruh badan dengan anggota tubuh yang cacat terlihat.
  - b. Satu foto pada anggota tubuh yang cacat.
3. Formulir Keterangan Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan, dalam hal sebelumnya tidak pernah diajukan santunan luka-luka.
4. Foto rontgen anggota tubuh yang cacat dan/atau bukti lain yang dapat menguatkan pembuktian cacat tetap, bila diperlukan oleh Dokter Konsultan Perusahaan.



#### **02.4. Persyaratan Pendukung Biaya Penguburan**

Persyaratan biaya penguburan terdiri dari bukti bahwa korban meninggal dunia akibat kecelakaan sebagaimana telah diuraikan pada **Sub Bab C.02.1 halaman 122** ditambah dengan persyaratan sebagai berikut:

1. Dalam hal korban yang diketahui identitasnya
  - a. Surat keterangan dari Lurah/Kepala Desa atau pejabat yang berwenang lainnya bahwa korban tidak memiliki ahli waris istri/suami, anak dan orang tua.
  - b. Surat keterangan Lurah/Kepala Desa atau pejabat yang berwenang lainnya yang menjelaskan pihak yang menyelenggarakan penguburan korban.
2. Dalam hal korban yang tidak diketahui identitasnya:
  - a. Berita acara penguburan yang dikeluarkan oleh instansi yang menyelenggarakan penguburan.
  - b. Surat penunjukan/tugas dari pimpinan instansi yang menyelenggarakan penguburan kepada pegawai yang ditunjuk/ditugaskan untuk mengurus dan menerima santunan penguburan.
  - c. Foto jenazah yang dikuburkan.

#### **03. Persyaratan Pendukung Berdasarkan Pihak Penerima Santunan**

Persyaratan pendukung yang merupakan dokumen milik pihak penerima santunan diserahkan dalam bentuk fotokopi namun untuk meyakinkan keabsahannya asli dokumen harus diperlihatkan terlebih dahulu kepada petugas Jasa Raharja.

Yang disebut sebagai **bukti identitas diri** dalam persyaratan pengajuan santunan adalah:

1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang sah dan masih berlaku
2. Apabila tidak ada KTP yang sah dan masih berlaku, maka dapat diganti dengan bukti identitas diri lainnya yang sah, masih berlaku dan dilengkapi dengan pas foto, meliputi: Surat Ijin Mengemudi (SIM), Paspor, Kartu Pelajar/Mahasiswa atau Surat Keterangan Domisili dari Lurah/Kepala Desa.

Dalam hal pengajuan santunan memerlukan adanya pembuatan **surat kuasa dan /atau surat pernyataan**, maka harus dilampiri dengan bukti identitas diri seluruh penanda tangan surat kuasa dan/atau surat pernyataan tersebut.

Apabila dipertimbangkan perlu, selain dari pada dokumen-dokumen yang disebutkan di bawah ini, dapat juga dimintakan dokumen-dokumen lain untuk memperkuat pembuktian keabsahan pengajuan santunan.



Apabila dokumen persyaratan sebagaimana diuraikan di bawah tidak dapat diperoleh, maka dapat diganti dengan dokumen lain yang memuat substansi/informasi yang sama dan didukung dengan Laporan Hasil Survei.

**03.1. Persyaratan Pendukung untuk Santunan yang Diterima oleh Korban Sendiri**

Bukti identitas diri korban.

**03.2. Persyaratan Pendukung untuk Santunan yang Diterima oleh Istri/Suami Korban**

1. Akta Nikah atau bukti lain dari instansi berwenang yang membuktikan sahnyanya pernikahan.
2. Dalam hal perkawinan dilaksanakan secara agama/kepercayaan/adat, harus dilengkapi persyaratan pendukung sebagaimana telah diuraikan pada **Bab II Sub Bab C.01.5 halaman 40**.
3. Kartu Keluarga yang sah atau dapat diganti dengan Kartu Keluarga Elektronik dari Aplikasi Dasi-JR.
4. Bukti identitas diri istri/suami.

Dalam hal santunan yang diterima adalah santunan meninggal dunia, maka dokumen yang diutamakan adalah bukti perkawinan.

Dalam hal santunan yang diterima adalah santunan luka-luka dapat menggunakan salah satu persyaratan saja, bukti perkawinan atau kartu keluarga.

**03.3. Persyaratan Pendukung untuk Santunan yang Diterima oleh Anak Korban**

1. Akta Kelahiran atau bukti lain dari instansi berwenang yang membuktikan sahnyanya pihak penerima sebagai anak korban.
2. Kartu Keluarga yang sah atau dapat diganti dengan Kartu Keluarga Elektronik dari Aplikasi Dasi-JR.
3. Bukti identitas diri anak korban.
4. Khusus untuk santunan meninggal dunia, dilengkapi dengan dokumen/bukti bahwa korban sudah tidak memiliki suami/istri, misalnya surat cerai atau surat kematian istri/suami dan lain sebagainya.

Dalam hal santunan yang diterima adalah santunan luka-luka dapat menggunakan salah satu persyaratan saja, akta kelahiran atau kartu keluarga



#### **03.4. Persyaratan Pendukung untuk Santunan yang Diterima oleh Orangtua Korban**

1. Akta Kelahiran atau bukti lain dari instansi berwenang yang membuktikan sahnya pihak penerima sebagai orangtua korban.
2. Kartu Keluarga yang sah atau dapat diganti dengan Kartu Keluarga Elektronik dari Aplikasi Dasi-JR.
3. Bukti identitas diri orangtua korban.
4. Khusus untuk santunan meninggal dunia, dilengkapi dengan dokumen/bukti bahwa korban tidak memiliki suami/istri maupun anak, misalnya surat keterangan belum menikah dan lain sebagainya.

Dalam hal santunan yang diterima adalah santunan luka-luka dapat menggunakan salah satu persyaratan saja, akta kelahiran atau kartu keluarga.

#### **03.5. Persyaratan Pendukung untuk Santunan yang Diterima oleh Rumah Sakit/Puskesmas**

1. Surat Pernyataan dan Pemberian Kuasa kepada Rumah Sakit/Puskesmas dari pihak korban (lampiran **51/PN.03**), yang dilampiri dengan:
  - a. Bukti identitas diri korban.
  - b. Dalam hal Surat Pernyataan dan Pemberian Kuasa tidak ditandatangani oleh korban sendiri, misalnya ditandatangani oleh suami/istri, anak (yang telah dewasa) atau orangtua korban, maka harus dilengkapi juga dengan dokumen/bukti yang menunjukkan hubungan antara korban dengan penanda tangan dan bukti identitas diri penanda tangan.
2. Surat Pengantar Tagihan Rumah Sakit/Puskesmas (contoh format pada lampiran **34/DE.01**) yang berkop/kepala surat resmi, berstempel dan dibuatkan untuk masing-masing korban dan berisi:
  - a. Identitas korban yang ditagihkan biaya perawatannya.
  - b. Jumlah biaya perawatan yang ditagihkan.
  - c. Identitas Petugas Rumah Sakit/Puskesmas yang diberi tugas untuk mengurus pengajuan santunan.
  - d. Nomor Rekening Bank resmi atas nama Rumah Sakit/Puskesmas untuk penerimaan santunan.

Pejabat yang menandatangani Surat Pengantar Tagihan Rumah Sakit/Puskesmas sesuai dengan uraian pada **Bab II Sub Bab C.02.4 halaman 56**.
3. Bukti identitas diri Petugas Rumah Sakit yang mengurus pengajuan santunan.



4. Terhadap surat jaminan yang diverifikasi oleh pihak independen maka dokumen hasil verifikasi tersebut dilampirkan dalam surat pengantar tagihan dari Rumah Sakit/Puskesmas.

### **03.6. Persyaratan Pendukung untuk Santunan yang Diterima oleh Pihak Ketiga Perusahaan Otobus/Pengusaha Angkutan Umum**

1. Surat Pernyataan (berkop/kepala surat resmi, bermeterai dan berstempel) dari Direktur Perusahaan bahwa biaya perawatan/pengobatan korban kecelakaan ditanggulangi oleh perusahaan yang bersangkutan, yang memuat:
  - a. Data kejadian kecelakaan.
  - b. Identitas korban.
  - c. Jumlah biaya perawatan/pengobatan yang diajukan.
  - d. Identitas pegawai perusahaan yang ditugaskan untuk mengurus pengajuan santunan.
  - e. Nomor Rekening resmi perusahaan untuk penerimaan santunan.  
Dalam hal jumlah korban lebih dari satu orang, dapat dibuatkan lampiran daftar korban yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Pernyataan.  
Contoh surat pada lampiran **53/PN.05**.
2. Bukti identitas diri pegawai perusahaan yang mengurus pengajuan santunan.

### **03.7. Persyaratan Pendukung untuk Santunan yang Diterima oleh Pihak Ketiga Lainnya Perorangan**

1. Surat Pernyataan dan Kuasa dari pihak korban yang menyatakan bahwa biaya perawatan/pengobatan korban ditanggulangi oleh pihak ketiga (lampiran **52/PN.04**), yang memuat:
  - a. Data kejadian kecelakaan
  - b. Identitas korban kecelakaan.
  - c. Hubungan pihak ketiga dengan korban kecelakaan.
2. Bukti identitas diri korban.
3. Dalam hal Surat Pernyataan dan Pemberikan Kuasa tidak ditandatangani oleh korban sendiri, misalnya ditandatangani oleh suami/istri, anak (yang telah dewasa) atau orangtua korban, maka harus dilengkapi juga dengan



dokumen/bukti yang menunjukkan hubungan antara korban dengan penanda tangan dan bukti identitas diri penanda tangan.

4. Bukti identitas diri pihak ketiga.

### **03.8. Persyaratan Pendukung untuk Santunan yang Diterima oleh Pihak Ketiga Lainnya Berbadan Hukum**

1. Surat Pernyataan dan Kuasa dari pihak korban yang menyatakan bahwa biaya perawatan/pengobatan korban ditanggung oleh pihak ketiga (lampiran **52/PN.04**), yang memuat:
  - a. Data kejadian kecelakaan.
  - b. Identitas korban kecelakaan.
  - c. Hubungan pihak ketiga dengan korban kecelakaan.
2. Bukti identitas diri korban.
3. Dalam hal Surat Pernyataan dan Pemberian Kuasa tidak ditandatangani oleh korban sendiri, misalnya ditandatangani oleh suami/istri, anak (yang telah dewasa) atau orangtua korban, maka harus dilengkapi juga dengan dokumen/bukti yang menunjukkan hubungan antara korban dengan penanda tangan dan bukti identitas diri penanda tangan.
4. Surat Penugasan (berkop/kepala surat resmi dan berstempel) dari Direktur/Pimpinan badan hukum kepada pegawai yang ditunjuk dan memuat juga nomor rekening bank atas nama badan hukum untuk penerimaan santunan.
5. Bukti identitas diri pegawai yang mengurus pengajuan santunan.



## **BAB IV**

# **PROSES ADMINISTRASI PENYELESAIAN SANTUNAN**

### **A. PROSES ADMINISTRASI PENYELESAIAN SANTUNAN BERBASIS KOMPUTER**

Proses administrasi penyelesaian santunan adalah tahapan-tahapan prosedural yang harus dilakukan dalam rangka menuntaskan penyelesaian santunan terhadap semua korban kecelakaan lalu lintas jalan dan kecelakaan penumpang angkutan umum.

Tahapan-tahapan prosedural dilaksanakan dengan menggunakan sistem informasi berbasis komputer yakni Aplikasi Dasi-JR untuk merekam dan memandu jalannya tahapan-tahapan dari awal sampai dengan selesai.

Petugas/pejabat yang terlibat dalam proses administrasi penyelesaian santunan merupakan pengguna/*user* Aplikasi Dasi-JR dan masing-masing petugas/pejabat memiliki kode masuk (*login*) aplikasi dan kata sandi (*password*) untuk dapat mengakses Aplikasi Dasi-JR.

Kode masuk (*login*) Aplikasi Dasi-JR merupakan alat untuk mengidentifikasi siapa petugas/pejabat yang melaksanakan pengentrian sekaligus mengidentifikasi siapa yang bertanggung jawab atas pengentrian yang dilakukan.

Menu-menu pada Aplikasi Dasi-JR, setiap yang dapat diakses pengguna/*user* dibatasi sesuai dengan tugas dan wewenang yang dimiliki dalam proses administrasi penyelesaian santunan.

Dalam rangka melaksanakan proses administrasi penyelesaian santunan, pengentrian pada Aplikasi Dasi-JR dilaksanakan ke dalam 3 (tiga) jenis kelompok data sebagai berikut:

#### **1. Data Kecelakaan**

Merekam semua data yang terkait dengan kecelakaan, meliputi:

- Data kejadian kecelakaan,
- Data kendaraan yang terlibat dalam kecelakaan, dan
- Data korban akibat kecelakaan.

#### **2. Data Register Sementara**

Merekam semua data yang terkait dengan tindak lanjut yang dilaksanakan terhadap korban kecelakaan yang telah terekam pada Data Kecelakaan.

#### **3. Data Pengajuan Santunan**

Merekam semua data yang terkait dengan pengajuan dan penyelesaian santunan, meliputi:



- a. Form Pengajuan Santunan.
- b. Form Identifikasi Kelengkapan dan Keabsahan Berkas.
- c. Form Otorisasi Penyelesaian Santunan.
- d. Form Penyelesaian Pengajuan.
- e. Form Verifikasi.
- f. Form Pengesahan.

Terhadap semua korban yang telah direkam pada Data Kecelakaan, harus dilaksanakan penuntasan penyelesaian santunan yang terbagi menjadi 2 (dua) jenis penuntasan penyelesaian santunan, yakni:

- a. Dituntaskan hanya sampai dengan pengentrian Data Register Sementara.
- b. Dituntaskan sampai dengan pengentrian Data Pengajuan Santunan.

Pemilihan jenis penuntasan penyelesaian tersebut tergantung dari faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Status keterjaminan korban.
- b. Kondisi apakah santunan diajukan atau tidak diajukan.

## **01. Penuntasan Penyelesaian Korban Terjamin dan Korban yang Dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua)Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum**

Bagi korban yang terjamin dan korban yang dapat dibayarkan santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum, penanganan santunan bersifat proaktif dan jenis penuntasan penyelesaian santunan tergantung apakah santunan diajukan atau tidak diajukan.

### **01.1. Penuntasan Penyelesaian bagi Korban yang Santunannya Tidak Diajukan**

Penuntasan penyelesaian ini dilaksanakan apabila berdasarkan hasil kunjungan secara proaktif/survei ternyata:

- korban/ahli waris menyatakan tidak akan mengajukan santunan, atau
- korban/ahli waris tidak dapat ditemui di alamat yang tercatat pada Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya dan tidak dapat diketahui keberadaannya.

Penuntasan penyelesaian pada Aplikasi Dasi-JR dilaksanakan dengan pengentrian Data Register Sementara dengan jenis tindak lanjut "Korban Tidak Akan Mengajukan Klaim".



Pengentrian tindak lanjut “Korban Tidak Akan Mengajukan Klaim” tidak menghilangkan hak santunan korban/ahli waris. Apabila di kemudian hari ternyata korban/ahli waris mengajukan santunan, maka hal tersebut masih diperbolehkan.

Penuntasan penyelesaian dengan pengentrian tindak lanjut “Korban Tidak Akan Mengajukan Klaim” hanya dilaksanakan setelah kondisi kedaluwarsa pengajuan santunan terpenuhi, lihat **Bab II Sub Bab D.01. halaman 75**.

### **01.2. Penuntasan Penyelesaian bagi Korban yang Santunannya Diajukan**

Bagi korban yang santunannya diajukan, penuntasan penyelesaian pada Aplikasi Dasi-JR dilaksanakan dengan **pengentrian Data Pengajuan Santunan** dengan pilihan jenis penyelesaian meliputi:

#### **1. Penyelesaian “Pembayaran”.**

Dilaksanakan apabila domisili pihak yang berhak atas santunan berada dalam wilayah kerja Loker Penyelesaian Santunan yang menangani kecelakaan.

#### **2. Penyelesaian “Pelimpahan”.**

- Dilaksanakan apabila domisili pihak yang berhak atas santunan berada di luar wilayah kerja Loker Penyelesaian Santunan yang menangani kecelakaan.
- Sebagai pelaksanaan penanganan santunan secara proaktif, **penyelesaian pelimpahan pada prinsipnya tidak perlu menunggu adanya pengajuan santunan** melainkan dapat langsung dilaksanakan setelah dilakukan penelitian mengenai domisili pihak yang berhak atas santunan.
- Dalam hal, data yang mendukung kepastian domisili pihak yang berhak atas santunan tidak dapat diperoleh, pelimpahan tetap dapat dilaksanakan berdasarkan alamat yang tercantum pada Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya.
- Persyaratan pengajuan santunan dapat dilengkapi di Loker Penyelesaian Santunan tujuan pelimpahan.
- Untuk korban yang sempat menjalani perawatan di Rumah Sakit yang berlokasi dalam wilayah kerja Loker Penyelesaian Santunan yang menangani kecelakaan, maka sebelum pelimpahan dilaksanakan harus diyakini bahwa tidak ada tagihan biaya perawatan/pengobatan yang belum dibayar/tertunggak.



- Penyelesaian pelimpahan dapat juga dilaksanakan berdasarkan permintaan Loker Penyelesaian Santunan lain karena pihak yang berhak atas santunan telah mengajukan santunan di Loker Penyelesaian Santunan tujuan pelimpahan.

## **02. Penuntasan Penyelesaian Korban Tidak Terjamin yang Tidak Dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih maupun EG Awak Angkutan Umum**

Bagi korban tidak terjamin yang tidak dapat dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih maupun EG Awak Angkutan Umum, penanganan santunannya tidak bersifat proaktif.

Oleh karena itu, setelah Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya didapatkan dan dapat diyakini bahwa korban tidak terjamin dan tidak dapat dibayarkan santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih maupun EG Awak Angkutan Umum, maka proses administrasi penyelesaian santunan cukup sampai dengan pengentrian **Data Register Sementara** dengan jenis tindak lanjut "**Korban Tidak Terjamin Jasa Raharja**".

Apabila di kemudian hari pihak korban/ahli waris memperoleh informasi mengenai santunan Jasa Raharja dari sumber-sumber eksternal kemudian melaksanakan pengajuan santunan, maka proses administrasi penyelesaian santunan dilanjutkan dengan pengentrian Data Pengajuan Santunan dengan jenis penyelesaian "**Penolakan**".

Apabila pihak korban/ahli waris mengajukan permohonan santunan melalui **jalur kebijaksanaan**, maka proses administrasi penyelesaian santunan dapat dilanjutkan dengan pengentrian Data Pengajuan Santunan dengan jenis penyelesaian meliputi:

### **1. Penyelesaian "Pembayaran".**

- Domisili pihak yang akan menerima santunan berada dalam wilayah kerja Loker Penyelesaian Santunan yang menangani kecelakaan.
- Berdasarkan pertimbangan Kepala Cabang dapat diberikan santunan *Ex Gratia*.

### **2. Penyelesaian "Pelimpahan".**

- Domisili pihak yang akan menerima santunan berada di luar wilayah kerja Loker Penyelesaian Santunan yang menangani kecelakaan.
- **Pertimbangan pemberian *Ex Gratia* menjadi wewenang Kepala Cabang yang membawahi Loker Penyelesaian antunan tujuan pelimpahan.**



## **B. UNSUR-UNSUR DALAM PROSES ADMINISTRASI PENYELESAIAN SANTUNAN**

### **01. Tahapan Penelitian Kepastian Jaminan dan Pengentrian Data Kecelakaan**

Proses administrasi penyelesaian santunan merupakan kegiatan yang dilaksanakan terhadap setiap korban kecelakaan yang telah diyakini kepastian jaminannya dan telah dilakukan pengentrian pada Data Kecelakaan Aplikasi Dasi-JR.

Oleh karena itu, sebelum dimulainya proses administrasi penyelesaian santunan, Petugas *Mobile Service*/Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan harus melaksanakan tahapan prosedur sebagai berikut:

1. Mendapatkan Laporan Polisi / Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya sebagai dasar penetapan kepastian jaminan korban (lihat **Bab III Sub Bab B.01.2 halaman 96**).
2. Bila terdapat hal yang meragukan dan/atau berdasarkan petunjuk Otorisator, petugas melaksanakan survei kepastian jaminan dan menuangkan hasil survei dalam Laporan Hasil Survei (lampiran **8/IN.03**).
3. Melaksanakan pengentrian Data Kecelakaan Aplikasi Dasi-JR (lihat **Bab III Sub Bab B.01.4 dan B.01.5 halaman 99-102**) kemudian mencetak dan menandatangani Lembar Hasil Cetak Data Laka Dasi-JR (lampiran **6/IN.01**).

Dengan dilaksanakannya prosedur di atas maka dokumen yang harus sudah tersedia pada saat dimulainya proses administrasi penyelesaian santunan adalah:

- a. Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya
- b. Lembar Hasil Cetak Data Laka Dasi-JR
- c. Laporan Hasil Survei mengenai kepastian jaminan (jika ada sesuai petunjuk Otorisator)

### **02. Unit Organisasi yang Melaksanakan Proses Administrasi Penyelesaian Santunan**

Karena memiliki perangkat sumber daya manusia yang lengkap, Loker Penyelesaian Santunan (Cabang/Perwakilan/KPJR Tingkat I) dapat melaksanakan seluruh proses administrasi penyelesaian santunan dari awal sampai akhir.

Namun dengan adanya KPJR Tingkat II dan Mobil Unit Pelayanan Keliling sebagai Unit Pendukung Penanganan Santunan yang bertujuan untuk memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat, maka khusus untuk proses administrasi penyelesaian pembayaran dapat dilaksanakan secara bersama-sama/simultan



oleh Loker Penyelesaian Santunan dengan Unit Pendukung Penanganan Santunan.

### **03. Berkas Santunan**

Dalam proses administrasi penyelesaian santunan akan terdapat dokumen yang meliputi:

- a. Dokumen persyaratan pengajuan santunan (dokumen dasar dan persyaratan pendukung);
- b. Dokumen yang dihasilkan dari tahapan penanganan santunan maupun dari proses administrasi penyelesaian santunan.

Untuk masing-masing korban, seluruh dokumen tersebut dikumpulkan dalam satu map dan disebut dengan "**berkas santunan**".

Pada map berkas santunan harus dicantumkan:

- a. Kode pengarsipan sesuai ketentuan yang berlaku mengenai pengarsipan dinamis
- b. Nama korban
- c. Nomor Register Sementara dan/atau Nomor Berkas Pengajuan Santunan.

Pada saat proses administrasi penyelesaian santunan telah selesai dilaksanakan, berkas santunan dalam bentuk fisik akan diarsipkan di Loker Penyelesaian Santunan dengan memenuhi ketentuan pengarsipan yang berlaku.

Berkas santunan setiap korban disimpan dalam bentuk fisik kertas dan dalam bentuk data/file elektronis (hasil *scan* ) yang disimpan pada *server database* milik Perusahaan.

### **04. Pengidentifikasian Korban dengan Nomor Register Sementara dan Nomor Berkas Pengajuan Santunan**

Nomor identifikasi yang diberikan bersifat unik untuk setiap korban beserta kasus kecelakaannya. Dengan demikian, apabila seseorang yang sama mengalami kecelakaan lebih dari satu kali, maka orang tersebut akan memiliki nomor identifikasi korban yang berbeda untuk masing-masing kasus kecelakaannya.

Setiap korban yang tindak lanjut dalam penanganan santunannya dilakukan pengentrian pada Data Register Sementara, akan diberikan nomor identifikasi dalam bentuk **Nomor Register Sementara**.

Setiap korban yang penyelesaiannya dilaksanakan sampai dengan pengentrian Data Pengajuan Santunan, akan diberikan nomor identifikasi dalam bentuk **Nomor Berkas Pengajuan Santunan**.



**Pengentrian Data Register Sementara hanya diharuskan untuk:**

- penanganan santunan yang melebihi 3 (tiga) hari sejak tanggal kecelakaan, atau
- penuntasan penyelesaian terhadap korban hanya sampai dengan pengentrian Data Register Sementara (Korban Tidak Akan Mengajukan Klaim atau Korban Tidak Terjamin Jasa Raharja).

Dengan demikian, terdapat kemungkinan adanya korban yang hanya memiliki satu nomor identifikasi dalam bentuk Nomor Berkas Pengajuan Santunan saja karena penyelesaian dengan pengentrian Data Pengajuan Santunan dapat dilaksanakan dalam waktu 3 (tiga) hari sejak tanggal kecelakaan.

**04.1. Nomor Register Sementara**

Nomor Register Sementara tidak ditetapkan secara manual melainkan **ditetapkan secara otomatis oleh sistem komputer** Aplikasi Dasi-JR.

Nomor Register Sementara ditetapkan oleh sistem pada saat tindak lanjut pertama dientrikan pada Data Register Sementara Aplikasi Dasi-JR.

Format Nomor Register sementara adalah sebagai berikut:

**LLLL – TTTT- NNNNNN**

LLLL = Kode Loker Pelayanan Santunan yang Mengentri Data Register Sementara (4 digit)

TTTT = Tahun Dientrinya Data Register Sementara (4 digit)

NNNNNN = Urutan pada Data Register Sementara (6 digit)

**Nomor urut kembali ke 1 pada saat pergantian tahun**

Contoh Nomor Register Sementara: **0200-2016-000821**

Menunjukkan korban yang ke 821 yang dientri pada Data Register Sementara di Loker Pelayanan Santunan Cabang DKI Jakarta di tahun 2016.

**04.2. Nomor Berkas Pengajuan Santunan**

Nomor Berkas Pengajuan Santunan diberikan oleh Loker Penyelesaian Santunan (Cabang / Perwakilan / KPJR Tingkat I) yang menangani kecelakaan.

Khusus santunan meninggal dunia alamiah untuk penumpang jemaah haji yang dibayarkan berdasarkan perjanjian kerja sama dengan maskapai penerbangan, penomoran berkas dapat dilakukan oleh Loker Penyelesaian



Santunan yang menerima pengajuan santunan sepanjang pengajuan santunan merupakan pengajuan pertama.

Nomor Berkas Pengajuan Santunan ditetapkan secara manual dengan menggunakan alat bantu berupa Buku Register Penomoran Berkas Pengajuan Santunan yang terdiri dari 3 (tiga) jenis buku, yakni:

1. Penomoran untuk ruang lingkup jaminan UU No.33/1964 (lampiran **13/IN.08**)
2. Penomoran untuk ruang lingkup jaminan UU No.34/1964 (lampiran **14/IN.09**)
3. Penomoran khusus untuk santunan EG Tabrakan 2 Kendaraan Bermotor dan EG Awak Angkutan Umum (lampiran **15/IN.10**)

Format Nomor Berkas Pengajuan Santunan adalah sebagai berikut:

**J - NNN - SS - CC - PP - BB - TT**

|         |   |
|---------|---|
| J       | = Ruang lingkup jaminan (1 digit), dengan pilihan:<br>1 : ruang lingkup jaminan UU No.33/1964<br>2 : ruang lingkup jaminan UU No.34/1964  |
| NNN     | = Nomor Urut Berkas Pengajuan Santunan (3 digit)<br><b>Nomor urut kembali ke 1 pada saat pergantian bulan</b>   |
| SS      | = Nomor Urut Mutasi Pengajuan (2 digit), dimulai dari 00 untuk pengajuan pertama  |
| CC - PP | = Kode Loker Penyelesaian Santunan (2 digit untuk Kode Cabang dan 2 digit untuk Kode Perwakilan/KPJRTk. 1)<br>Untuk Loker Penyelesaian Santunan di Kantor Cabang, PP diisi dengan 00. |
| BB      | = Kode bulan  |
| TT      | = Kode tahun  |

Penulisan Nomor Berkas Pengajuan Santunan pada Buku Register Penomoran Berkas Pengajuan Santunan cukup dilakukan 1 (satu) kali, yakni pada pengajuan pertama dengan Nomor Urut Mutasi Pengajuan (kode SS) diisi dengan 00.

Untuk setiap pengajuan berikutnya Nomor Urut Mutasi Pengajuan (kode SS) ditambahkan dengan 1 (menjadi 01, 02 dan seterusnya) yang dilaksanakan pada saat pengentrian Data Pengajuan Santunan Aplikasi Dasi-JR tanpa perlu dituliskan lagi pada Buku Register Penomoran Berkas Pengajuan Santunan.



Khusus santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum, karena untuk proses penolakannya tidak dilakukan pengentrian Data Pengajuan Santunan, maka Nomor Urut Mutasi Pengajuan (kode SS) dimulai dari **00** pada saat penyelesaian pembayaran atau penyelesaian pelimpahan.

#### **05. Lembar Disposisi Pengawal Berkas (LDPB) pada Aplikasi Dasi-JR**

LDPB merupakan lembar pengantar berkas pengajuan santunan yang berisi pendapat, saran, dan otorisasi penyelesaian santunan. LDPB berfungsi juga sebagai bukti sekaligus pertanggungjawaban atas dilaksanakannya tahapan prosedural dalam proses administrasi penyelesaian santunan oleh masing-masing petugas/pejabat yang terlibat.

Pengisian LDPB dilaksanakan pada saat pengentrian Data Pengajuan Santunan dan setiap berkas santunan yang telah diselesaikan harus dilampirkan hasil cetakan LDPB.

**Hasil cetakan LDPB tidak perlu diberi paraf atau ditandatangani petugas/pejabat yang mengisi LDPB karena tanggung jawab atas pengisian LDPB sudah melekat pada Kode Masuk/Login Aplikasi Dasi-JR milik masing-masing petugas/pejabat.**

Format LDPB dibuat sesuai dengan klasifikasi kantor:

- Cabang Utama, Tingkat IA/IB : lampiran **16/IN.11**
- Cabang Tingkat IIA/IIB : lampiran **17/IN.12**
- Perwakilan : lampiran **18/IN.13**
- KPJR Tingkat I : lampiran **19/IN.14**

#### **06. Otorisasi Penyelesaian Santunan**

Otorisasi penyelesaian santunan adalah kewenangan untuk mengambil keputusan mengenai tindakan yang diperlukan dalam penanganan santunan dan bagaimana penyelesaian santunan yang akan dilaksanakan terhadap korban.

Pejabat pemilik otorisasi penyelesaian santunan yang disebut dengan Otorisator adalah:

- Kepala Bagian Pelayanan di Kantor Cabang Utama
- Kepala Bagian Operasional di Kantor Cabang Tingkat IA/IB
- Kepala Unit Operasional dan Humas di Kantor Cabang Tingkat IIA/IIB
- Kepala Perwakilan di Kantor Perwakilan Tingkat I/II
- Kepala Kantor Pelayanan di Kantor Pelayanan Tingkat I



Terkait dengan pembayaran santunan *Ex Gratia*, kewenangan Otorisator tersebut di atas dalam proses administrasi penyelesaian santunan hanya meliputi jenis *Ex Gratia*, sebagai berikut:

1. *Ex Gratia* Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih
2. *Ex Gratia* Awak Angkutan Umum
3. *Ex Gratia* Kedaluwarsa
4. *Ex Gratia* Perjanjian Khusus dengan Pengusaha Angkutan Umum

(Lihat **Bab II Sub Bab F.02.2 halaman 87**)

#### **06.1. Otorisasi Penolakan Santunan Khusus untuk Korban yang Akan Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum**

Bagi korban yang akan dibayarkan santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum, **proses penolakan santunan harus tetap dilaksanakan namun tidak perlu lagi pengentrian pada Data Pengajuan Santunan Aplikasi Dasi-JR.**

(Lihat **Bab III Sub Bab B.04. halaman 113**).

Otorisasi penolakan santunan diberikan oleh Otorisator melalui penulisan secara manual pada Lembar Disposisi Penolakan untuk Penyelesaian EG Korban Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum (lampiran **15/IN.10**).

Berdasarkan disposisi tersebut, Surat Penolakan Santunan dapat diterbitkan sekaligus dapat dipersiapkan juga surat permohonan kebijaksanaan yang akan dibawa oleh petugas pada saat melaksanakan kunjungan secara proaktif.

#### **06.2. Otorisasi Penyelesaian Santunan Melalui Aplikasi Dasi-JR**

Selain dari otorisasi penolakan santunan bagi korban yang akan dibayarkan santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih dan EG Awak Angkutan Umum, maka pemberian otorisasi penyelesaian santunan harus dilaksanakan melalui pengentrian pada Aplikasi Dasi-JR.

Jenis otorisasi penyelesaian santunan yang dilaksanakan melalui Aplikasi Dasi-JR, meliputi:

1. Otorisasi Penyelesaian santunan pada Data Register Sementara
  - a. Entri tindak lanjut Korban Tidak Terjamin Jasa Raharja
  - b. Entri tindak lanjut Korban Tidak Mengajukan Klaim



2. Otorisasi Penyelesaian santunan pada Data Pengajuan Santunan
  - a. Penyelesaian penolakan  
(kecuali penolakan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih dan EG Awak Angkutan Umum)
  - b. Penyelesaian pelimpahan
  - c. Penyelesaian pembayaran
  - d. Penyelesaian penerimaan restitusi santunan
  - e. Penyelesaian deponir

### **06.3. Pendelegasian Wewenang Otorisasi Penyelesaian Santunan**

Dalam hal pejabat pemilik wewenang otorisasi tidak ada atau berhalangan, baik karena cuti atau sakit/izin maupun dinas luar maka yang bersangkutan dapat mendelegasikan kewenangannya dengan Berita Acara Pendelegasian Wewenang (lampiran **26/BA.02**) kepada pejabat seajar di bidang tugas lainnya selain Kepala Bagian Administrasi/Kepala Unit Keuangan, Akuntansi & PKBL.

Pendelegasian wewenang tersebut berakhir pada saat pejabat definitif telah dapat melaksanakan tugasnya kembali. Serah terima tugas dilakukan setelah dilakukan verifikasi atas pelaksanaan tugas dari pejabat diberi delegasi dan dituangkan dalam Berita Acara Pengembalian Wewenang (lampiran **27/BA.03**).

### **07. Otorisasi Kepala Cabang Khusus untuk Pembayaran Santunan *Ex Gratia* Korban Tidak Terjamin**

Selain dari jenis santunan *Ex Gratia* yang telah disebutkan pada **Sub Bab B.06. halaman 138**, maka kewenangan pemberian otorisasi pembayaran santunan *Ex Gratia* korban tidak terjamin, hanya dimiliki oleh Kepala Cabang.

Pemberian otorisasi pembayaran santunan *Ex Gratia* tersebut tidak dilaksanakan melalui Aplikasi Dasi-JR, melainkan sebagai berikut:

#### **a. Pembayaran santunan *Ex Gratia* di Kantor Perwakilan/KPJR Tingkat I**

Otorisasi pembayaran santunan *Ex Gratia* dituangkan dalam surat dari Kepala Cabang kepada Kepala Perwakilan/Kepala KPJR Tingkat I sebagai jawaban atas surat pengusulan pembayaran santunan *Ex Gratia* yang diajukan oleh Kepala Perwakilan/Kepala KPJR Tingkat I.



Dalam hal permohonan *Ex Gratia* diajukan ke Kantor Pusat, maka surat Kepala Cabang tersebut dilampiri juga fotokopi surat persetujuan dari Kantor Pusat.

**b. Pembayaran santunan *Ex Gratia* di Kantor Cabang**

Otorisasi pembayaran santunan *Ex Gratia* dituliskan oleh Kepala Cabang pada Lembar Disposisi Surat Masuk sebagai jawaban atas Nota Dinas pengusulan pembayaran santunan *Ex Gratia* yang diajukan oleh Kepala Bagian Pelayanan/ Kepala Bagian Operasional/Kepala Unit Operasional dan Humas.

Dalam hal permohonan *Ex Gratia* diajukan ke Kantor Pusat, maka Otorisasi pembayaran santunan *Ex Gratia* dituliskan oleh Kepala Cabang pada Lembar Disposisi Surat Masuk atas Surat Persetujuan dari Kantor Pusat. Besarnya persentase santunan *Ex Gratia* yang dituliskan sesuai dengan jumlah yang disetujui oleh Kantor Pusat.

**08. Pengesahan Pembayaran/Penerimaan Restitusi Santunan**

Pembayaran santunan maupun penerimaan restitusi santunan merupakan transaksi keuangan yang harus melalui proses pengesahan oleh pejabat yang berwenang.

Pejabat pemilik wewenang pengesahan transaksi pembayaran/restitusi santunan yang disebut dengan Pengesah telah dibahas pada **Bab III Sub Bab A.01.1 halaman 92**.

Dalam hal pejabat pemilik wewenang pengesahan tidak ada atau berhalangan, baik karena cuti atau sakit/izin maupun dinas luar maka yang bersangkutan mendelegasikan kewenangannya dengan Berita Acara Pendelegasian Wewenang (lampiran **26/BA.02**) kepada pejabat seajar di bidang tugas lainnya selain Kepala Bagian Pelayanan/Kepala Unit Operasional.

Pendelegasian wewenang tersebut berakhir pada saat pejabat definitif telah dapat melaksanakan tugasnya kembali. Serah terima tugas dilakukan setelah dilakukan verifikasi atas pelaksanaan tugas dari pejabat diberi delegasi dan dituangkan dalam Berita Acara Pengembalian Wewenang (lampiran **27/BA.03**).

**09. Mekanisme Penyerahan Dana Santunan**

Sesuai ketentuan yang berlaku, pada prinsipnya pembayaran santunan harus dilaksanakan secara transfer atau pemindahbukuan ke rekening bank penerima santunan, namun demikian untuk jumlah santunan yang kurang dari batas tertentu pembayaran santunan masih diperkenankan untuk dibayarkan dalam bentuk penyerahan uang.



Pembayaran santunan yang dilaksanakan dengan transfer tidak lagi memerlukan pencetakan Kuitansi Pembayaran Santunan untuk ditandatangani oleh penerima santunan, begitu pula Bukti Bank Keluar yang dicetak oleh Bagian Keuangan tidak lagi perlu ditandatangani oleh penerima santunan.

Apabila penerima santunan memerlukan bukti tertulis bahwa santunan telah ditransfer ke rekening bank yang bersangkutan, maka yang diserahkan adalah tembusan SPT (Surat Perintah Transfer) yang dibuat secara manual atau hasil cetak SPT *Online* dari aplikasi CMS (*Cash Management System*).

Untuk penerima santunan perorangan yang dibayarkan melalui transfer, berkas santunan harus dilengkapi dengan fotokopi buku tabungan sebagai dasar tertulis dari rekening tujuan pemindahbukan dana santunan.

Dalam hal penerima santunan tidak memiliki tabungan yang aktif, petugas Jasa Raharja harus memberikan bantuan yang semaksimal mungkin dalam rangka kemudahan pembukaan rekening tabungan bagi yang bersangkutan di Bank yang bekerja sama dengan PT Jasa Raharja.

Dalam hal pihak penerima santunan kondisinya tidak memungkinkan untuk membuka rekening, agar diutamakan menggunakan rekening tabungan keluarga yang terdekat dengan surat pernyataan dari pihak penerima santunan (lampiran **64/PN.16**).

Untuk penerima santunan berbadan hukum (Rumah Sakit, Perusahaan Otobus dan sebagainya), nomor rekening dan nama pemegang rekening harus tercantum pada surat-surat yang diserahkan dalam rangka pengajuan santunan.

## **10. Pejabat Penanda Tangan Surat**

Kewenangan pejabat untuk menandatangani surat-surat yang diterbitkan dalam proses penanganan dan penyelesaian santunan diatur sebagai berikut:

### **1. Kantor Cabang**

Surat yang harus ditandatangani langsung oleh Kepala Cabang meliputi:

- a. Surat Penolakan Santunan, **khusus** untuk korban yang kasus kecelakaannya tidak terjamin dan tidak dapat dibayarkan santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih maupun EG Awak Angkutan Umum.
- b. Surat-surat yang ditujukan kepada Kantor Pusat (Direksi/Kepala Divisi Pelayanan) seperti pengusulan pemberian *Ex Gratia* yang melebihi kewenangan Kepala Cabang.



Selain dari kedua jenis surat tersebut di atas, penandatanganan surat di Kantor Cabang dilaksanakan oleh:

- Kantor Cabang Utama : Kepala Bagian Pelayanan atas nama Kepala Cabang.
- Kantor Cabang Tingkat IA/IB : Kepala Bagian Operasional atas nama Kepala Cabang.
- Kantor Cabang Tingkat IIA/IIB : Kepala Unit Operasional & Humas atas nama Kepala Cabang.

2. Kantor Perwakilan

Semua jenis surat ditandatangani oleh Kepala Perwakilan.

3. Kantor Pelayanan Tingkat I

Semua jenis surat ditandatangani oleh Kepala Kantor Pelayanan.

Khusus untuk Surat Jaminan Pembayaran Santunan Jasa Raharja yang ditujukan kepada Rumah Sakit dan telah tersedia pada sistem komputer yang terintegrasi dengan Rumah Sakit serta dapat diunduh/dicetak sendiri oleh pihak Rumah Sakit, maka surat-surat tersebut tetap berlaku dan berkekuatan hukum tanpa perlu ditandatangani oleh pejabat Jasa Raharja.

## **C. PENYELESAIAN SANTUNAN YANG DITUNTASKAN DENGAN PENGENTRIAN DATA REGISTER SEMENTARA**

### **01. Proses Penyelesaian untuk Korban yang Kasus Kecelakaannya Tidak Terjamin dan Tidak Dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih maupun EG Awak Angkutan Umum**

Selama belum ada pengajuan santunan dari korban/ahli waris, maka penuntasan penyelesaian terhadap korban tidak terjamin yang tidak dapat dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih maupun EG Awak Angkutan Umum, dilaksanakan sebagai berikut:

1. Petugas *Mobile Service*/Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan melaksanakan Tahapan Penelitian Kepastian Jaminan dan Pengentrian Data Kecelakaan (lihat **Sub Bab B.01. halaman 134**).
2. Petugas *Front Office* di **Loket Penyelesaian Santunan** menerima dokumen dari Petugas *Mobile Service*/Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan, untuk dimasukkan ke dalam map berkas santunan, yang terdiri dari:
  - a. Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya
  - b. Lembar Hasil Cetak Data Laka Dasi-JR



- c. Laporan Hasil Survei mengenai kepastian jaminan (jika ada)
3. Petugas *Front Office* meneliti kelengkapan pengisian data pada dokumen maupun pada Aplikasi Dasi-JR. Apabila terdapat pengisian yang belum lengkap agar dikembalikan ke petugas yang menyerahkan dokumen untuk dilengkapi.
4. Penyerahan dokumen kepada Petugas *Front Office* menggunakan Lembar Penyerahan Berkas Santunan (lampiran **11/IN.06**). Lembar ke-1 dimasukkan ke dalam berkas santunan, lembar ke-2 menjadi arsip petugas yang menyerahkan.
5. Petugas *Front Office* menyampaikan berkas santunan kepada Otorisator.
6. Otorisator meneliti kembali berkas untuk meyakini bahwa kasus kecelakaan yang dialami korban tidak terjamin dan tidak dapat dibayarkan santunannya EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih maupun EG Awak Angkutan Umum.
7. Otorisator melakukan entri Data Register Sementara dengan pilihan tindak lanjut "Korban Tidak Terjamin Jasa Raharja".
8. Berkas santunan diserahkan kembali kepada petugas *Front Office*
9. Petugas *Front Office* mencetak Lembar "Data Tindak Lanjut Register Sementara" (lampiran **22/IN.17**) dari Aplikasi Dasi-JR dan dimasukkan ke dalam berkas santunan.
10. Petugas Front Office menulis/menempelkan label Kode Arsip, Nomor Register Sementara dan nama korban pada map berkas santunan.
11. Berkas santunan diarsipkan dalam bentuk fisik sesuai ketentuan yang berlaku dan dalam bentuk elektronik (hasil *scan*).

**02. Proses Penyelesaian untuk Korban Terjamin dan Korban yang Dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum Tetapi Tidak Akan Mengajukan Santunan**

Perlu diperhatikan bahwa dalam kasus ahli waris korban meninggal dunia tidak diketahui keberadaannya tetapi lokasi dan penyelenggara penguburan korban dapat diketahui, maka apabila penyelenggara penguburan mengajukan santunan, penyelesaian santunan tidak lagi dengan pengentrian Data Register Sementara melainkan dengan proses pembayaran santunan penguburan (lihat **Bab II Sub Bab C.01.12 halaman 50**).



### 02.1. Korban Meninggal Dunia yang Santunannya Tidak Akan Diajukan

1. Petugas *Mobile Service*/Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan melaksanakan Tahapan Penelitian Kepastian Jaminan dan Pengentrian Data Kecelakaan (lihat **Sub Bab B.01. halaman 134**).
2. Apabila dari hasil kunjungan secara proaktif ke domisili ahli waris, ternyata santunan tidak akan diajukan maka petugas yang melaksanakan kunjungan secara proaktif melengkapi berkas santunan dengan:
  - a. Pernyataan dari ahli waris bahwa yang bersangkutan tidak mengajukan santunan (lampiran **50/PN.02**) atau dapat diganti dengan Laporan Hasil Survei apabila ahli waris hanya menyatakan secara lisan dan tidak bersedia membuat pernyataan tertulis.
  - b. Laporan Hasil Survei dengan saksi Pamong Praja atau warga setempat bahwa:
    - Ahli waris maupun keluarga lainnya sama sekali tidak dapat diketahui keberadaannya, dan
    - Tidak diketahui pula dimana korban dikuburkan dan siapa penyelenggara penguburannya.
3. Petugas *Front Office* di **Loket Penyelesaian Santunan** menerima dokumen dari Petugas *Mobile Service*/Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan, untuk dimasukkan ke dalam map berkas santunan, yang terdiri dari:
  - a. Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya
  - b. Lembar Hasil Cetak Data Laka Dasi-JR
  - c. Laporan Hasil Survei mengenai kepastian jaminan (jika ada)
  - d. Surat pernyataan dari ahli waris atau Laporan Hasil Survei mengenai keberadaan ahli waris.
4. Petugas *Front Office* meneliti kelengkapan pengisian data pada dokumen maupun pada Aplikasi Dasi-JR. Apabila terdapat pengisian yang belum lengkap agar dikembalikan ke petugas yang menyerahkan dokumen untuk dilengkapi.
5. Penyerahan dokumen kepada Petugas *Front Office* menggunakan Lembar Penyerahan Berkas Santunan (lampiran **11/IN.06**). Lembar ke-1 dimasukkan ke dalam berkas santunan, lembar ke-2 menjadi arsip petugas yang menyerahkan.
6. Petugas *Front Office* membuat Surat Pemberitahuan Santunan Jasa Raharja kepada ahli waris yang dikirimkan melalui Pos dengan alamat



- yang diperoleh dari petugas yang melaksanakan kunjungan secara proaktif atau alamat yang tercantum pada Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya (jika ahli waris tidak dapat ditemukan).
7. Petugas *Front Office* melakukan entri Data Register Sementara dengan 2 (dua) jenis tindak lanjut, yakni:
    - a. Dikirim Surat Pemberitahuan.
    - b. Dilakukan Kunjungan Jemput Bola atau Dilakukan Survei.
  8. Petugas *Front Office* melakukan inventarisasi berkas santunan korban meninggal dunia yang sebelumnya telah dilakukan kunjungan secara proaktif dan dikirim Surat Pemberitahuan Santunan Jasa Raharja, yang:
    - a. Surat pemberituannya dikembalikan oleh Kantor Pos.
    - b. Surat pemberituannya tidak dikembalikan oleh Kantor Pos tetapi ahli waris tidak datang atau menghubungi PT Jasa Raharja untuk mengajukan santunan.
    - c. Santunannya telah memenuhi kondisi kedaluwarsa.  
(lihat **Bab II Sub Bab D.01. halaman 75**)
  9. Petugas *Front Office* menyampaikan berkas santunan kepada Otorisator.
  10. Otorisator meneliti kembali berkas untuk meyakini bahwa ahli waris tidak akan mengajukan santunan.
  11. Otorisator melakukan entri Data Register Sementara dengan pilihan tindak lanjut “Korban Tidak Akan Mengajukan Klaim”.
  12. Berkas santunan diserahkan kembali kepada petugas *Front Office*.
  13. Petugas *Front Office* mencetak lembar “Data Tindak Lanjut Register Sementara” (lampiran **22/IN.17**) dari Aplikasi Dasi-JR dan dimasukkan ke dalam berkas santunan.
  14. Petugas *Front Office* menulis/menempelkan label Kode Arsip, Nomor Register Sementara dan nama korban pada map berkas santunan.
  15. Berkas santunan diarsipkan dalam bentuk fisik sesuai ketentuan yang berlaku dan dalam bentuk elektronik (hasil *scan*).

## **02.2. Korban Luka-luka yang Santunannya Tidak Akan Diajukan**

1. Petugas *Mobile Service*/Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan melaksanakan Tahapan Penelitian Kepastian Jaminan dan Pengentrian Data Kecelakaan (lihat **Sub Bab B.01. halaman 134**).
2. Apabila dari hasil kunjungan secara proaktif ke Rumah Sakit ternyata **korban telah pulang dari Rumah Sakit dalam keadaan sembuh atau**



- seijin dokter**, maka petugas yang melaksanakan kunjungan secara proaktif melengkapi berkas santunan dengan Laporan Hasil Survei yang berisi hasil kunjungan ke Rumah Sakit.
3. Petugas *Front Office* di **Loket Penyelesaian Santunan** menerima dokumen dari Petugas *Mobile Service*/Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan, untuk dimasukkan ke dalam map berkas santunan, yang terdiri dari:
    - a. Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya
    - b. Lembar Hasil Cetak Data Laka Dasi-JR
    - c. Laporan Hasil Survei mengenai kepastian jaminan (jika ada)
    - d. Laporan Hasil Survei mengenai hasil kunjungan ke Rumah Sakit.
  4. Petugas *Front Office* di Loket Penyelesaian Santunan meneliti kelengkapan pengisian data pada dokumen maupun pada Aplikasi Dasi-JR. Apabila terdapat pengisian yang belum lengkap agar dikembalikan ke petugas yang menyerahkan dokumen untuk dilengkapi.
  5. Penyerahan dokumen kepada Petugas *Front Office* menggunakan Lembar Penyerahan Berkas Santunan (lampiran **11/IN.06**). Lembar ke-1 dimasukkan ke dalam berkas santunan, lembar ke-2 menjadi arsip petugas yang menyerahkan.
  6. Petugas *Front Office* membuat Surat Pemberitahuan Santunan Jasa Raharja kepada ahli waris yang dikirimkan melalui Pos dengan alamat yang tercantum pada Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya.
  7. Petugas *Front Office* melakukan entri Data Register Sementara dengan jenis tindak lanjut “Dikirim Surat Pemberitahuan”.
  8. Petugas *Front Office* melakukan inventarisasi berkas santunan korban luka-luka yang sebelumnya telah dilayangkan Surat Pemberitahuan Santunan Jasa Raharja tetapi **harus diikuti dengan tindak lanjut survei/kunjungan secara proaktif**, yakni yang:
    - a. Surat pemberituannya dikembalikan oleh Kantor Pos.
    - b. Surat pemberituannya tidak dikembalikan oleh Kantor Pos tetapi pihak korban tidak datang atau menghubungi PT Jasa Raharja untuk mengajukan santunan.
    - c. **Santunannya akan menjadi kedaluwarsa dalam waktu dekat, misalnya 1 (satu) bulan.**



9. Petugas *Front Office* menyerahkan berkas santunan kepada petugas yang akan melaksanakan survei/kunjungan secara proaktif sesuai petunjuk Otorisator.
10. Petugas yang melaksanakan survei/kunjungan secara proaktif menyerahkan kembali berkas santunan kepada Petugas *Front Office* yang telah dilengkapi dengan salah satu dari dokumen berikut:
  - a. Pernyataan dari pihak korban bahwa yang bersangkutan tidak mengajukan santunan (lampiran **50/PN.02**) atau dapat diganti dengan Laporan Hasil Survei apabila pihak korban hanya menyatakan secara lisan atau melalui telepon dan tidak membuat pernyataan tertulis.
  - b. Laporan Hasil Survei dengan saksi Pamong Praja atau warga setempat bahwa korban sama sekali tidak dapat diketahui keberadaannya.
11. Petugas *Front Office* melakukan entri Data Register Sementara dengan salah satu jenis tindak lanjut “Dilakukan Kunjungan Jemput Bola” atau “Dilakukan Survei”.
12. **Pada saat santunan telah memenuhi kondisi kedaluwarsa**, petugas *Front Office* mengambil berkas santunan dari arsip dan menyampaikannya kepada Otorisator.
13. Otorisator meneliti kembali berkas untuk meyakini bahwa pihak korban tidak akan mengajukan santunan.
14. Otorisator melakukan entri Data Register Sementara dengan pilihan tindak lanjut “Korban Tidak Akan Mengajukan Klaim”.
15. Berkas santunan diserahkan kembali kepada petugas *Front Office*.
16. Petugas *Front Office* mencetak lembar “Data Tindak Lanjut Register Sementara” (lampiran **22/IN.17**) dari Aplikasi Dasi-JR dan dimasukkan ke dalam berkas santunan.
17. Petugas *Front Office* menulis/menempelkan label Kode Arsip, Nomor Register Sementara dan nama korban pada map berkas santunan.
18. Berkas santunan diarsipkan dalam bentuk fisik sesuai ketentuan yang berlaku dan dalam bentuk berkas elektronik (hasil *scan*).

#### **D. TAHAPAN PENGENTRIAN DATA PENGAJUAN SANTUNAN APLIKASI DASI-JR**

Dalam penuntasan penyelesaian santunan yang dilaksanakan dengan pengentrian Data Pengajuan Santunan, terdapat beberapa form yang harus dilakukan pengentrian



secara lengkap dan akurat oleh petugas/pejabat sesuai dengan tugas dan kewenangan yang dimilikinya.

Untuk penyelesaian penolakan, pelimpahan dan deponir, pengentrian Data Pengajuan Santunan proses administrasi selesai pada Form Penyelesaian Pengajuan.

Untuk penyelesaian pembayaran dan penerimaan restitusi santunan proses administrasi selesai pada Form Pengesahan.

## **01. Pengentrian Form Pengajuan Santunan**

Dilaksanakan oleh pegawai Bidang Pelayanan yang bertugas sebagai *Front Office* di:

- Loker Penyelesaian Santunan (Kantor Cabang/Perwakilan/KPJR Tingkat I),
- KPJR Tingkat II, dan
- Mobil Unit Pelayanan Keliling.

Hal-hal yang harus dilaksanakan dan diperhatikan dalam pengentrian meliputi:

### **1. Mengentri Nomor Berkas Pengajuan Santunan**

- Untuk santunan yang dibayar di wilayah kerja sendiri, Nomor Berkas ditetapkan pada Buku Register Penomoran Berkas Pengajuan Santunan sesuai jenis jaminannya.
- Untuk berkas limpahan masuk, Nomor Berkas diperoleh dari Loker Penyelesaian Santunan yang melimpahkan dengan **Nomor Urut Mutasi Pengajuan ditambah 1 (satu) dan tidak boleh terlongkap.**

Contoh: Cabang Jawa Timur melimpahkan berkas santunan kepada Cabang Bali dengan Nomor Berkas Pengajuan Santunan 2-444-**01**-05-00-12-2016, maka pada saat penyelesaian di Cabang Bali nomor selanjutnya yang harus dientri adalah 2-444-**02**-05-00-12-2016.

Apabila Cabang Bali mengentri dengan nomor 2-444-**03**-05-00-12-2016 (terlongkap) maka tindak lanjut yang dilaksanakan oleh Cabang Bali tidak akan terdeteksi oleh sistem.

2. Memilih korban yang diajukan santunannya secara tepat dari Data Kecelakaan. Apabila terdapat data korban yang tidak akurat agar diperbaiki pada Data kecelakaan.
3. Mengentri Data Pemohon secara lengkap dan akurat.
4. Memeriksa dan melengkapi nomor telepon selular (ponsel) korban dan pemohon untuk kepentingan pengiriman informasi penyelesaian santunan melalui pesan singkat/SMS.



**Khusus untuk pembayaran santunan kepada Rumah Sakit, yang harus dilakukan pengentrian adalah nomor ponsel korban/ahli waris pada bagian Data Korban.**

Untuk kelancaran pengiriman informasi melalui SMS, agar diupayakan pengentrian nomor ponsel adalah nomor ponsel dari operator jaringan GSM.

5. Memeriksa ketepatan entri Jenis Pertanggungjawaban untuk korban apakah telah sesuai ketentuan pada **Bab III Sub Bab B.01.5 halaman 100**. Apabila jenis pertanggungjawaban tidak tepat, agar diperbaiki pada Data Kecelakaan.
6. Menentukan apakah korban mendapatkan jaminan ganda atau tidak sesuai ketentuan pada **Bab II Sub Bab B.01.4 halaman 23**.
7. Memilih sifat cedera yang diajukan dengan ketentuan, sebagai berikut:
  - Pilihan 01 (MD)  
untuk pengajuan santunan meninggal dunia yang tidak bersamaan/disertai dengan pengajuan santunan luka-luka.
  - Pilihan 02 (LL)  
untuk pengajuan santunan luka-luka yang tidak bersamaan/disertai dengan pengajuan santunan meninggal dunia, cacat tetap atau penguburan.
  - Pilihan 04 (CT)  
untuk pengajuan santunan cacat tetap yang tidak bersamaan/disertai dengan pengajuan santunan luka-luka.
  - Pilihan 05 (MD+LL)  
untuk pengajuan santunan meninggal dunia yang bersamaan/disertai dengan pengajuan santunan luka-luka.
  - Pilihan 06 (LL+CT)  
untuk pengajuan santunan cacat tetap yang bersamaan/disertai dengan pengajuan santunan luka-luka.
  - Pilihan 07 (PG)  
untuk pengajuan santunan penguburan yang tidak bersamaan/disertai dengan pengajuan santunan luka-luka.
  - Pilihan 08 (LL+PG)  
untuk pengajuan santunan penguburan yang bersamaan/disertai dengan pengajuan santunan luka-luka.
8. Memilih Rumah Sakit/Fasilitas Kesehatan yang menangani korban. Dalam hal korban meninggal dunia di TKP dan tidak dibawa ke Rumah Sakit/Fasilitas Kesehatan, agar dilakukan pengentrian dengan Puskesmas.
9. Memilih jenis pembayaran dengan ketentuan:



- Pilihan Pembayaran Pertama  
untuk korban yang belum pernah menerima penyerahan santunan apapun. Pilihan Pembayaran Pertama tidak boleh digunakan untuk korban yang sebelumnya pernah menerima penyerahan santunan
- Pilihan Pembayaran Suplesi  
untuk korban yang sebelumnya pernah menerima penyerahan santunan dan sedang mengajukan santunan suplesi. Pilihan Pembayaran Suplesi tidak boleh digunakan untuk korban yang belum pernah menerima penyerahan santunan.
- Pilihan Restitusi  
untuk korban yang sebelumnya pernah menerima penyerahan santunan dan karena sesuatu hal sebagian/seluruh santunan dikembalikan kepada Perusahaan. Pilihan Penerimaan Restitusi tidak boleh digunakan untuk korban yang belum pernah menerima penyerahan santunan.
- Pilihan Deponir  
untuk proses penyelesaian deponir.

10. Mengentri jumlah rupiah santunan yang diajukan, dengan ketentuan:

- Untuk penyelesaian pelimpahan, penolakan dan deponir dientri dengan tarif maksimal santunan yang berlaku.
- Untuk penyelesaian pembayaran:
  - 1) Santunan meninggal dunia, cacat tetap dan penguburan, pengentrian dengan jumlah santunan yang akan dibayarkan
  - 2) Santunan luka-luka, pengentrian sesuai dengan **jumlah kuitansi penagihan** (bukan jumlah santunan luka-luka yang akan dibayarkan maupun tarif santunan luka-luka maksimal). Pengisian detail santunan luka - luka sesuai menu yang tersedia pada Pengajuan Santunan pada Dasi-JR.
  - 3) Untuk penyelesaian restitusi santunan, pengentrian dengan **jumlah pengembalian santunan yang akan diterima dengan menggunakan tanda – (minus)**.

Dalam penyelesaian 2 (dua) jenis santunan sekaligus, pengentrian jumlah rupiah santunan harus sesuai dengan urutan pada kode sifat cedera dan tidak boleh terbalik.

Contoh:

Penyelesaian santunan 05 MD+LL, maka yang dientri jumlah pengajuan santunan meninggal dunia terlebih dahulu, kemudian santunan luka-luka.



11. Mendaftarkan seluruh dokumen dalam berkas santunan yang meliputi dokumen dasar maupun persyaratan pendukung pengajuan santunan dan mencetak Daftar Dokumen Berkas Santunan (lampiran **20/IN.15**)
12. Mengentri Lembar Disposisi Pengawal Berkas (LDPB) dengan uraian mengenai pengajuan santunan secara singkat dan jelas.
13. Meneruskan proses pengajuan ke tahap selanjutnya dengan menekan tombol "Proses Selanjutnya".

## **02. Pengentrian Form Identifikasi Kelengkapan dan Keabsahan Berkas**

Dilaksanakan oleh:

- Cabang Utama, Tingkat IA/IB : Ka. Sub. Bag. Administrasi Santunan
- Cabang Tingkat IIA/IIB : Petugas bidang pelayanan selain Petugas *Front Office*
- Perwakilan/KPJR Tingkat I : Penanggung Jawab Pelayanan
- KPJR Tingkat II : Penanggung Jawab KPJR Tingkat II

Hal-hal yang harus dilaksanakan dan diperhatikan dalam pengentrian meliputi:

1. Meneliti kembali pengentrian data pengajuan yang dilaksanakan oleh petugas *Front Office*
2. Memeriksa apakah pengentrian daftar dokumen dalam berkas santunan yang dilakukan oleh petugas *Front Office* sudah lengkap dan sesuai dengan berkas fisiknya.
3. Memastikan apakah dalam proses penanganan santunan telah dilaksanakan penelitian keabsahan persyaratan pengajuan santunan yang diperlukan sesuai dengan petunjuk Otorisator.
4. Memberikan tanda ceklist pada daftar berkas yang telah direkam oleh petugas *Front Office*.
5. Mengentri jumlah rupiah santunan, dengan ketentuan:
  - Untuk penyelesaian pelimpahan, penolakan dan deponir ,pengentrian dengan tarif maksimal santunan yang berlaku.
  - Untuk penyelesaian pembayaran, pengentrian dengan **jumlah santunan yang akan dibayarkan**.
  - Untuk penyelesaian restitusi santunan ,pengentrian dengan **jumlah pengembalian santunan yang akan diterima dengan menggunakan tanda – (minus)**.



Untuk penyelesaian 2 (dua) jenis santunan sekaligus, pengentrian jumlah rupiah santunan harus sesuai dengan urutan pada kode sifat cedera dan tidak boleh terbalik.

6. Mengentri Lembar Disposisi Pengawal Berkas (LDPB) dengan uraian yang singkat dan jelas mengenai kelengkapan dan keabsahan persyaratan pengajuan santunan serta rekomendasi penyelesaian santunan.
7. Meneruskan proses pengajuan ke tahap selanjutnya dengan menekan tombol “Proses Selanjutnya”.
8. Menandatangani hasil cetak Daftar Dokumen Berkas Santunan (lampiran **20/IN.15**).

### **03. Pengentrian Form Otorisasi Penyelesaian Santunan**

Pengentrian dilakukan oleh Pejabat yang memiliki kewenangan otorisasi (lihat **Bab III Sub Bab A.01.1 halaman 92**).

Hal-hal yang harus dilaksanakan dan diperhatikan dalam pengentrian meliputi:

1. Memastikan kembali apakah berkas santunan telah lengkap dan apakah dalam proses penanganan santunan telah dilaksanakan penelitian keabsahan persyaratan pengajuan santunan yang diperlukan sesuai dengan petunjuk yang diberikan.
2. Memeriksa pengentrian jumlah rupiah santunan.
3. Untuk penyelesaian pelimpahan menetapkan Loker Penyelesaian Santunan tujuan pelimpahan.
4. Mengentri pilihan **Kesimpulan** dengan ketentuan:
  - Pilihan Terjamin  
untuk korban yang berada dalam jaminan UU No.33/1964 jo. PP No.17/1965 atau UU No.34/1964 jo. PP No.18/1965.
  - Pilihan Tidak Terjamin  
untuk korban yang di luar jaminan UU No.33/1964 jo. PP No.17/1965 dan UU No.34/1964 jo. PP No.18/1965.
  - Pilihan Penelitian Lebih Lanjut  
**Khusus untuk korban meninggal dunia** yang penyelesaian santunannya dipertimbangkan terlambat dikarenakan sesuatu hal yang berada luar kekuasaan petugas Jasa Raharja.  
Kesimpulan Penelitian Lebih Lanjut hanya berlaku untuk korban yang terjamin dan korban yang dapat dibayarkan santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan



Umum. Korban yang diberi kesimpulan Penelitian Lebih Lanjut tidak akan diikutkan dalam perhitungan kecepatan penyelesaian santunan.

5. Mengentri pilihan otorisasi penyelesaian santunan apakah akan dibayar, ditolak, dilimpahkan, deponir atau diterima restitusi santunan.
6. Mengentri pilihan Jenis Pembayaran (hanya dilaksanakan untuk penyelesaian pembayaran dan pelimpahan), dengan ketentuan:
  - Pilihan Normal  
untuk pembayaran santunan korban yang terjamin sesuai UU No.33/1964 jo. PP No.17/1965 atau UU No.34/1964 jo. PP No.18/1965.
  - Pilihan *Ex-Gratia* 2 Kendaraan/Lebih  
khusus untuk pembayaran santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih.
  - Pilihan *Ex-Gratia* Laka Tunggal/Tabrak Non KBM.  
khusus untuk pembayaran santunan *Ex Gratia* Kecelakaan Tunggal dan *Ex Gratia* Tabrakan dengan Bukan Kendaraan Bermotor.
  - Pilihan *Ex-Gratia* Awak Angkutan Umum  
khusus untuk pembayaran santunan EG Awak Angkutan Umum.
  - Pilihan *Ex-Gratia* Kedaluwarsa  
khusus untuk pembayaran santunan *Ex Gratia* Kedaluwarsa.
  - Pilihan *Ex-Gratia* Perjanjian Khusus  
khusus untuk pembayaran santunan *Ex Gratia* berdasarkan perjanjian khusus dengan pengusaha angkutan umum.
  - Pilihan EG Lainnya  
khusus untuk pembayaran santunan *Ex Gratia* yang tidak termasuk 5 (lima) jenis *Ex Gratia* yang telah disebutkan di atas. Lihat **Bab II Sub Bab F.02.2 halaman 87**.
7. Mengentri Lembar Disposisi Pengawal Berkas (LDPB) dengan uraian yang singkat dan jelas mengenai status keterjaminan korban serta otorisasi jenis penyelesaian yang akan dilaksanakan.
8. Meneruskan proses pengajuan ke tahap selanjutnya dengan menekan tombol "Proses Selanjutnya".

#### **04. Pengentrian Form Penyelesaian Santunan**

Dilaksanakan oleh pegawai Bidang Pelayanan yang bertugas sebagai *Front Office* di:

- Loker Penyelesaian Santunan (Kantor Cabang/Perwakilan/KPJR Tingkat I),



- KPJR Tingkat II, dan
- Mobil Unit Pelayanan Keliling.

Hal-hal yang harus dilaksanakan dan diperhatikan dalam pengentrian meliputi:

1. Dalam hal penyelesaian pembayaran/restitusi santunan:
  - Mengentri pilihan metode pembayaran apakah dengan kas atau transfer bank.
  - Apabila metode yang digunakan adalah transfer bank, dilanjutkan dengan pengentrian nomor rekening penerima santunan dan nama pemegang rekening.
  - Apabila metode yang digunakan adalah kas, dilakukan pencetakan Kuitansi Pembayaran Santunan (lampiran **21/IN.16**).
2. Dalam hal penyelesaian pelimpahan/penolakan:
  - Mengentri nomor dan tanggal surat pelimpahan/penolakan.
3. Dalam hal penyelesaian deponir:
  - Tidak perlu ada yang dientri cukup dilakukan perekaman data.
4. Mencetak **Data Pendukung Penyelesaian Santunan/DP2S** (lampiran **23/IN.18**) dan dimasukkan ke dalam map berkas santunan.
5. Menekan tombol "Proses Selanjutnya"
  - a. Untuk penyelesaian penolakan, pelimpahan dan deponir, tindakan ini akan menyebabkan status berkas mejadi "Berkas Selesai"
  - b. Untuk penyelesaian pembayaran dan penerimaan suplesi, tindakan ini akan menyebabkan status berkas menjadi "Siap Diverifikasi" dan proses pengentrian dilanjutkan ke tahap berikutnya.

#### **05. Pengentrian Form Verifikasi (khusus penyelesaian pembayaran dan penerimaan resitusi)**

Dilaksanakan oleh:

- Cabang Utama, Tingkat IA/IB : Ka. Sub. Bag. Keuangan, Akuntansi & PKBL
- Cabang Tingkat IIA/IIB : Kasir
- Perwakilan : Penanggung Umum dan Keuangan
- KPJR Tingkat 1 : Kasir

Hal-hal yang harus dilaksanakan dan diperhatikan dalam pengentrian meliputi:

1. Memeriksa secara administratif kelengkapan dan keakuratan dokumen yang menjadi dasar perhitungan jumlah santunan/restitusi.
2. Memeriksa kebenaran perhitungan dan pengentrian jumlah santunan yang akan dibayarkan atau yang akan diterima restitusinya.



3. Dalam hal penyelesaian pembayaran santunan melalui transfer, memeriksa kebenaran entri data rekening penerima santunan.
4. Mengentri Lembar Disposisi Pengawal Berkas (LDPB) dengan uraian yang singkat dan jelas mengenai hasil verifikasi.
5. Meneruskan proses pengajuan ke tahap selanjutnya dengan menekan tombol “Proses Selanjutnya”.

#### **06. Pengentrian Form Pengesahan (khusus penyelesaian pembayaran dan penerimaan restitusi)**

Dilaksanakan oleh:

- Cabang Utama, Tingkat IA/IB : Kabag Administrasi
- Cabang Tingkat IIA/IIB : Kanit Keuangan, Akuntansi & PKBL
- Perwakilan : Kepala Perwakilan
- KPJR Tingkat 1 : Kepala KPJR Tingkat I

Hal-hal yang harus dilaksanakan dan diperhatikan dalam pengentrian meliputi:

1. Memeriksa bahwa seluruh tahapan prosedural dalam penyelesaian santunan telah dilaksanakan petugas/pejabat yang terlibat.
2. Dalam hal pembayaran melalui transfer, memeriksa kebenaran entri data rekening penerima santunan.
3. Mengentri Lembar Disposisi Pengawal Berkas (LDPB) dengan uraian yang singkat dan jelas bahwa proses administrasi telah sah dan dapat dilanjutkan dengan pembayaran/ penerimaan restitusi.
4. Meneruskan proses pengajuan ke tahap selanjutnya dengan menekan tombol “Proses Selanjutnya”.

#### **07. Koreksi Pengentrian Data Pada Aplikasi Dasi-JR**

Dalam hal terjadi kesalahan entri data pada Aplikasi Dasi-JR yang tidak dapat diperbaiki oleh petugas di Kantor Cabang /Perwakilan /KPJR, maka dapat dimintakan perubahan data atau koreksi dengan menggunakan menu “Insidentil – Permintaan Perubahan Data Pengajuan” pada Aplikasi Dasi-JR.

Apabila terdapat hambatan dalam penggunaan menu “Insidentil – Permintaan Perubahan Data Pengajuan” tersebut, maka dapat digunakan Formulir Permohonan Koreksi Data Aplikasi Dasi-JR (lampiran **24/IN.19**) yang dikirimkan dengan faksimile atau *e-mail* kepada Divisi Pelayanan. Formulir ditandatangani



oleh Petugas *Front Office* dengan diketahui oleh:

- Cabang Utama, Tingkat IA/IB : Ka. Sub. Bag. Administrasi Santunan
- Cabang Tingkat IIA/IIB : Kepala Unit Operasional & Humas
- Perwakilan : Kepala Perwakilan
- KPJR Tingkat I : Kepala KPJR

Khusus untuk Nomor Berkas Pengajuan Santunan tidak dapat dilakukan perubahan. Untuk memperbaiki kesalahan entri Nomor Berkas Pengajuan Santunan, sebelum dilakukan proses penyelesaian/pembayaran santunan, data pengajuan santunan dengan nomor yang salah dihapus dan dilakukan pengentrian ulang menggunakan nomor yang seharusnya.

## **E. PENYELESAIAN PEMBAYARAN, PELIMPAHAN DAN PENOLAKAN UNTUK BERKAS SANTUNAN YANG KECELAKAANNYA TERJADI DI WILAYAH KERJA SENDIRI**

### **01. Pembayaran Santunan Korban Terjamin**

Berdasarkan domisili pihak yang akan menerima pembayaran santunan, proses administrasi penyelesaian dapat dilaksanakan:

- seluruhnya dari awal hingga akhir di Loker Penyelesaian Santunan, atau
- secara bersama-sama (simultan) oleh Loker Penyelesaian Santunan dengan KPJR Tingkat II atau Mobil Unit Pelayanan Keliling.

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai perbedaan proses tersebut di atas, berikut disajikan proses administrasi penyelesaian pembayaran santunan korban terjamin secara berdampingan:

| <b>Proses Pembayaran Dilaksanakan Seluruhnya di Loker Penyelesaian Santunan</b>   | <b>Proses Pembayaran Dilaksanakan Bersama KPJR Tk II/Mobil Unit Pelayanan Keliling</b> |
|---|--|
| 1. Petugas <i>Mobile Service</i> /Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan melaksanakan Tahapan Penelitian Kepastian Jaminan dan Pengentrian Data Kecelakaan (lihat <b>Sub Bab B.01. halaman 134</b> ).  |  |
| 2. Petugas <i>Mobile Service</i> /Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan melaksanakan kunjungan secara proaktif ke Rumah Sakit (korban luka-luka) atau ke domisili ahli waris (korban meninggal dunia) dalam rangka melengkapi persyaratan pengajuan santunan. |  |



|   |   |
|---|---|
| <p>3. Apabila diperkirakan penerima santunan tidak perlu datang ke Kantor PT Jasa Raharja, maka Formulir Pengajuan Santunan harus sudah ditandatangani oleh penerima santunan pada saat kunjungan secara proaktif.</p>  |   |
| <p>4. Petugas <i>Mobile Service</i>/Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan melaksanakan survei dalam rangka penelitian keabsahan persyaratan pengajuan santunan sesuai petunjuk Otorisator.</p>  |   |
| <p>5. Untuk Pengajuan santunan luka-luka, bila perlu dilakukan konsultasi kewajaran biaya perawatan/pengobatan korban kepada Dokter Konsultan dan Lembar Disposisi Dokter Perusahaan menjadi bagian dari berkas santunan.</p>   |   |
| <p>6. Dalam hal pembayaran santunan dilaksanakan lebih dari 3 (tiga) hari sejak kecelakaan, dilakukan entri tindak lanjut yang telah dilaksanakan pada Data Register Sementara oleh petugas yang melaksanakan tindak lanjut.</p>  |   |
| <p><b>7. Petugas <i>Front Office</i> Loket Pelayanan Santunan</b> menerima dokumen untuk dimasukkan ke dalam map berkas santunan, yang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya</li><li>b. Lembar Hasil Cetak Data Laka Dasi-JR</li><li>c. Laporan Hasil Survei dan Lembar Disposisi Dokter Konsultan (jika ada)</li><li>d. Formulir Pengajuan Santunan (telah ditandatangani penerima santunan apabila tidak akan datang ke Kantor PT Jasa Raharja)</li><li>e. Persyaratan Pengajuan Santunan yang telah lengkap dan telah diteliti keabsahannya.</li></ul> | <p><b>7. Petugas <i>Front Office</i> KPJR Tingkat II/ Mobil Unit Pelayanan Keliling</b> menerima dokumen untuk dimasukkan ke dalam map berkas santunan, yang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya</li><li>b. Lembar Hasil Cetak Data Laka Dasi-JR</li><li>c. Laporan Hasil Survei dan Lembar Disposisi Dokter Konsultan (jika ada)</li><li>d. Formulir Pengajuan Santunan (telah ditandatangani penerima santunan apabila tidak akan datang ke Kantor PT Jasa Raharja)</li><li>e. Persyaratan Pengajuan Santunan yang telah lengkap dan telah diteliti keabsahannya.</li></ul> |



|  |   |
|--|---|
| <p>8. <b>Petugas <i>Front Office</i> Loker Penyelesaian Santunan/KPJR Tingkat II/ Mobil Unit Pelayanan Keliling</b> meneliti kelengkapan pengisian data pada dokumen maupun pada Aplikasi Dasi-JR. Apabila terdapat pengisian yang belum lengkap agar dikembalikan ke petugas yang menyerahkan dokumen untuk dilengkapi.</p> |   |
| <p>9. Penyerahan dokumen kepada Petugas <i>Front Office</i> menggunakan Lembar Penyerahan Berkas Santunan (lampiran <b>11/IN.06</b>). Lembar ke-1 dimasukkan ke dalam berkas santunan, lembar ke-2 menjadi arsip petugas yang menyerahkan.</p>   |   |
| <p>10. <b>Petugas <i>Front Office</i> Loker Penyelesaian Santunan</b> menyampaikan berkas santunan kepada Otorisator.</p>  | <p>10.a. <b>Petugas <i>Front Office</i> KPJR Tingkat II / Mobil Unit Pelayanan Keliling</b> mengirimkan <b>hasil scan</b> berkas santunan kepada Loker Penyelesaian Santunan melalui <i>email</i> (atau mengunggah hasil <i>scan</i> melalui Aplikasi Dasi-JR apabila hal tersebut telah dimungkinkan) dengan menggunakan Lembar Pengantar Hasil <i>Scan</i> Berkas Santunan (lampiran <b>12/IN.07</b>)</p> <p>10.b. <b>Petugas <i>Front Office</i> Loker Penyelesaian Santunan</b> mengunduh dan mencetak hasil <i>scan</i> berkas santunan untuk disampaikan kepada Otorisator.</p> |
| <p>11. Otorisator meneliti kembali berkas santunan untuk meyakini bahwa berkas santunan telah memenuhi syarat untuk dilakukan proses <b>pembayaran</b>.</p>  | <p>11. Otorisator meneliti <b>cetakan hasil scan</b> berkas santunan untuk meyakini bahwa berkas santunan telah memenuhi syarat untuk dilakukan proses <b>pembayaran</b>.</p>   |
| <p>12. Berkas santunan diserahkan kembali kepada petugas <b><i>Front Office</i> Loker Penyelesaian Santunan</b> untuk</p>  | <p>12. Cetakan hasil <i>scan</i> berkas santunan diserahkan kembali kepada petugas <b><i>Front Office</i> Loker Penyelesaian Santunan</b></p>   |



|   |  |
|---|--|
| <p>dimulainya pengentrian Data Pengajuan Santunan.</p>  | <p>untuk dilaksanakan pemberian Nomor Berkas Pengajuan Santunan.</p>   |
| <p>13. <b>Petugas Front Office Loker Penyelesaian Santunan</b> meregister Nomor Berkas Pengajuan Santunan pada Buku Register Penomoran Berkas Pengajuan Santunan.</p> | <p>13.a. <b>Petugas Front Office Loker Penyelesaian Santunan</b> meregister Nomor Berkas Pengajuan Santunan pada Buku Register Penomoran Berkas Pengajuan Santunan.</p> <p>13.b. <b>Petugas Front Office Loker Penyelesaian Santunan</b> menuliskan Nomor Berkas Pengajuan Santunan pada Lembar Pengantar Hasil <i>Scan</i> Berkas Santunan, kemudian di-<i>scan</i> ulang dan dikirimkan melalui <i>email</i> kepada KPJR Tingkat II/Mobil Unit Pelayanan Keliling</p> <p>13.c. <b>KPJR Tingkat II/Mobil Unit Pelayanan Keliling</b> mengunduh dan mencetak Lembar Pengantar Hasil <i>Scan</i> Berkas Santunan yang telah diberi Nomor Berkas Pengajuan Santunan kemudian dimasukkan sebagai bagian dari berkas santunan.</p> |
| <p>14. <b>Petugas Front Office Loker Penyelesaian Santunan</b> melaksanakan pengentrian pada Form Pengajuan Santunan (lihat <b>Sub Bab D.01. halaman 148</b>).</p>    | <p>14. <b>Petugas Front Office KPJR Tingkat II/Mobil Pelayanan Keliling</b> melaksanakan pengentrian pada Form Pengajuan Santunan (lihat <b>Sub Bab D.01. halaman 148</b>).</p>  |



|   |   |
|---|---|
| <p>15. Petugas/pejabat yang memiliki kewenangan identifikasi kelengkapan dan keabsahan berkas melaksanakan pengentrian pada Form Identifikasi Kelengkapan dan Keabsahan Berkas dan menandatangani hasil cetak Daftar Dokumen Berkas Santunan<br/>(lihat <b>Sub Bab D.02. halaman 152</b>)</p> | <p>15. Petugas/pejabat yang memiliki kewenangan identifikasi kelengkapan dan keabsahan berkas melaksanakan pengentrian pada For Identifikasi Kelengkapan dan Keabsahan Berkas dan menandatangani hasil cetak Daftar Dokumen Berkas Santunan (lihat <b>Sub Bab D.02. halaman 152</b>)</p> <p>a. Untuk KPJR Tingkat II, proses dilaksanakan oleh <b>Penanggung Jawab KPJR Tingkat II.</b></p> <p>b. Untuk Mobil Unit Pelayanan Keliling, proses dilaksanakan oleh <b>petugas/ pejabat di Loker Pelayanan Santunan berdasarkan cetakan hasil scan berkas santunan.</b></p> <p>Hasil cetak Daftar Dokumen Berkas Santunan disimpan sementara untuk kemudian disatukan dengan berkas santunan fisik apabila telah diterima dari Mobil Unit Pelayanan Keliling.</p> |
| <p>16. Otorisator melaksanakan pengentrian pada Form Otorisasi Penyelesaian Santunan (lihat <b>Sub Bab D.03. halaman 153</b>).</p>  |   |
| <p>17. <b>Petugas Front Office Loker Penyelesaian Santunan</b> melaksanakan pengentrian pada Form Penyelesaian Santunan<br/>(lihat <b>Sub Bab D.04. halaman 154</b>).</p>   | <p>17. <b>Petugas Front Office KPJR Tingkat II/Mobil Pelayanan Keliling</b> melaksanakan pengentrian pada Form Penyelesaian Santunan (lihat <b>Sub Bab D.04. halaman 154</b>).</p>  |



|  |   |
|--|---|
| <p>18. Petugas/pejabat yang memiliki kewenangan verifikasi melaksanakan pengentrian pada Form Verifikasi (lihat <b>Sub Bab D.05. halaman 155</b>).</p> | <p>18. <b>Berdasarkan cetakan hasil scan berkas santunan</b>, petugas/pejabat yang memiliki kewenangan verifikasi melaksanakan pengentrian pada Form Verifikasi (lihat <b>Sub Bab D.05. halaman 155</b>).</p>   |
| <p>19. Petugas/pejabat yang memiliki kewenangan pengesahan melaksanakan pengentrian pada Form Pengesahan (<b>lihat Sub Bab D.06. halaman 156</b>)</p>  | <p>19. <b>Berdasarkan cetakan hasil scan berkas santunan</b> Petugas / pejabat yang memiliki kewenangan pengesahan melaksanakan pengentrian pada Form Pengesahan (<b>lihat Sub Bab D.06. halaman 156</b>)</p>   |
| <p>20. Berkas santunan diserahkan kepada Kasir untuk dilaksanakan proses penyerahan dana santunan.</p>   | <p>20. Proses penyerahan dana santunan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Dalam hal pembayaran melalui transfer, Kasir melaksanakan proses penyerahan dana santunan.<br/>Tembusan Surat Perintah Transfer diperoleh <b>Petugas Front Office KPJR Tingkat II/ Mobil Unit Pelayanan Keliling</b> melalui <i>email</i> faksimile (SPT Manual) atau dicetak sendiri dari Sistem CMS (SPT <i>Online</i>)</li><li>b. Dalam hal pembayaran melalui kas, <b>Petugas Front Office KPJR Tingkat II/Mobil Unit Pelayanan Keliling</b> yang melaksanakan pencetakan Bukti Kas Keluar dan penyerahan dana santunan.</li></ul> |



|  |   |
|--|---|
| <p>21. <b>Petugas Front Office Loker Penyelesaian Santunan</b> menerima kembali berkas santunan dari Kasir, yang telah dilengkapi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Tembusan Bukti Kas atau Bank Keluar</li><li>b. Tembusan Kuitansi Pembayaran Santunan atau Surat Perintah Transfer, tergantung dari metode pembayaran yang digunakan.</li></ul> | <p>21. Secara periodik <b>Petugas Front Office KPJR Tingkat II/Mobil Unit Pelayanan Keliling</b> mengirimkan berkas santunan dalam bentuk fisik kepada Loker Pelayanan Santunan.</p> <p>Jika pembayaran melalui kas, berkas dilengkapi dengan Bukti Kas Keluar dan Kuitansi Pembayaran Santunan yang telah ditandatangani penerima santunan.</p>  |
| <p>22. <b>Petugas Front Office Loker Penyelesaian Santunan</b> mencetak LDPB dan dimasukkan ke dalam berkas santunan.</p>  | <p>22. <b>Petugas Front Office Loker Penyelesaian Santunan</b> melengkapi berkas santunan fisik yang diterima dari KPJR Tingkat II/Mobil Unit Pelayanan Keliling dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Hasil cetak LDPB.</li><li>b. Jika pembayaran melalui transfer, tembusan Bukti Bank Keluar dari Kasir</li><li>c. Jika pembayaran oleh Mobil Unit Pelayanan Keliling, Daftar Dokumen Berkas Santunan yang telah ditandatangani dari petugas/pejabat yang memiliki kewenangan identifikasi kelengkapan dan keabsahan berkas.</li></ul> |
| <p>23. <b>Petugas Front Office Loker Penyelesaian Santunan</b> menulis/menempelkan label Kode Arsip, Nomor Berkas Pengajuan Santunan dan nama korban pada map berkas santunan.</p>   |   |
| <p>24. Berkas santunan diarsipkan dalam bentuk fisik sesuai ketentuan yang berlaku dan dalam bentuk berkas elektronik (hasil scan).</p>  |   |



## 02. Pembayaran Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum

Terdapat proses pembuatan Surat Penolakan Santunan berdasarkan otorisasi yang dituliskan secara manual tanpa pengentrian Data Pengajuan Santunan.

| <b>Proses Pembayaran Dilaksanakan Seluruhnya di Loker Penyelesaian Santunan</b>   | <b>Proses Pembayaran Dilaksanakan Bersama KPJR Tk II/Mobil Unit Pelayanan Keliling</b> |
|---|--|
| 1. Petugas <i>Mobile Service</i> /Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan melaksanakan Tahapan Penelitian Kepastian Jaminan dan Pengentrian Data Kecelakaan (lihat <b>Sub Bab B.01 halaman 134</b> ).   |  |
| 2. Petugas <i>Mobile Service</i> /Petugas Samsat/Petugas menyerahkan dokumen dari tahapan pengentrian Data Kecelakaan dan penelitian kepastian jaminan kepada Otorisator.   |  |
| 3. Otorisator menuliskan otorisasi untuk dibuatkan surat penolakan santunan dan surat permohonan kebijaksanaan pada Lembar Disposisi Penolakan untuk Penyelesaian EG Tabrakan 2 Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum (lampiran <b>15/IN.10</b> ) dan diserahkan bersama dokumen lainnya kepada <b>Petugas Front Office Loker Penyelesaian Santunan</b> .   |  |
| 4. Petugas <i>Front Office</i> Loker Pelayanan Santunan kemudian membuat 2 (dua) rangkap:<br>- Surat Penolakan Santunan (lampiran <b>42/TO.01</b> atau <b>43/TO.02</b> )<br>- Surat Permohonan Kebijaksanaan (lampiran <b>49/PN.01</b> )<br>Kedua surat tersebut bersama dokumen lainnya dimasukkan ke dalam map berkas santunan dan diserahkan kepada Petugas <i>Mobile Service</i> /Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan yang akan melaksanakan kunjungan secara proaktif. |  |
| 5. Petugas <i>Mobile Service</i> /Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan melaksanakan kunjungan secara proaktif ke Rumah Sakit (korban luka-luka) atau ke domisili ahli waris (korban meninggal dunia) dalam rangka melengkapi persyaratan pengajuan santunan.   |  |
| 6. Pada saat kunjungan secara proaktif, Petugas <i>Mobile Service</i> /Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan menyampaikan Surat Penolakan   |  |



|  |  |
|--|--|
| <p>Santunan dan meminta tanda tangan pada Surat Permohonan Kebijaksanaan (lihat <b>Bab III Sub Bab B.04 halaman 113</b>).</p>  |  |
| <p>7. Apabila diperkirakan penerima santunan tidak perlu datang ke Kantor PT Jasa Raharja, maka Formulir Pengajuan Santunan harus sudah ditandatangani oleh penerima santunan pada saat kunjungan secara proaktif.</p>   |  |
| <p>8. Petugas <i>Mobile Service</i>/Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan melaksanakan survei dalam rangka penelitian keabsahan persyaratan pengajuan santunan sesuai petunjuk Otorisator.</p>   |  |
| <p>9. Untuk Pengajuan santunan luka-luka, bila perlu dilakukan konsultasi kewajaran biaya perawatan/pengobatan korban kepada Dokter Konsultan dan Lembar Disposisi Dokter Perusahaan menjadi bagian dari berkas santunan.</p>  |  |
| <p>10. Dalam hal pembayaran santunan dilaksanakan lebih dari 3 (tiga) hari sejak tanggal kecelakaan, dilakukan entri tindak lanjut yang telah dilaksanakan pada Data Register Sementara oleh petugas yang melaksanakan tindak lanjut.</p>  |  |
| <p>11. <b>Petugas Front Office Loker Pelayanan Santunan</b> menerima kembali berkas santunan, yang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya.</li><li>b. Lembar Hasil Cetak Data Laka Dasi-JR.</li><li>c. Laporan Hasil Survei dan Lembar Disposisi Dokter Konsultan (jika ada).</li><li>d. Formulir Pengajuan Santunan (telah ditandatangani penerima santunan apabila tidak akan datang ke Kantor PT Jasa Raharja).</li><li>e. <b>Tembusan surat penolakan santunan.</b></li></ul> | <p>11. <b>Petugas Front Office KPJR Tingkat II/Mobil Unit Pelayanan Keliling</b> menerima kembali berkas santunan yang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya.</li><li>b. Lembar Hasil Cetak Data Laka Dasi-JR.</li><li>c. Laporan Hasil Survei dan Lembar Disposisi Dokter Konsultan (jika ada).</li><li>d. Formulir Pengajuan Santunan (telah ditandatangani penerima santunan apabila tidak akan datang ke Kantor PT Jasa Raharja).</li><li>e. <b>Tembusan surat penolakan santunan.</b></li></ul> |



|   |  |
|---|--|
| <p>f. <b>Asli surat permohonan kebijaksanaan yang telah ditandatangani.</b></p> <p>g. Persyaratan Pengajuan Santunan yang telah lengkap dan telah diteliti keabsahannya.</p>            | <p>f. <b>Asli surat permohonan kebijaksanaan yang telah ditandatangani.</b></p> <p>g. Persyaratan Pengajuan Santunan yang telah lengkap dan telah diteliti keabsahannya.</p> |
| <p>12. Tahapan selanjutnya sama dengan proses administrasi penyelesaian pembayaran yang telah diuraikan pada <b>Sub Bab E.01., mulai langkah ke 8 s.d. 24 halaman 159 s.d. 163.</b></p> |  |

### **03. Pelimpahan Santunan Korban Terjamin dan Korban yang Dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum**

Karena proses penolakan santunan bagi korban yang akan dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum tidak lagi dilakukan pengentrian Data Pengajuan Santunan, maka proses pelimpahan santunannya sama dengan korban terjamin.

Khusus untuk Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih dan EG Awak Angkutan Umum, **pembuatan surat penolakan dan surat permohonan kebijaksanaan akan dilaksanakan oleh Loket Penyelesaian Santunan tujuan pelimpahan.**

Proses pelimpahan santunan hanya dapat dilaksanakan di Loket Penyelesaian Santunan karena penandatanganan Surat Pengantar Pelimpahan Santunan dan Surat Pemberitahuan Santunan Jasa Raharja dilaksanakan oleh pejabat yang berada di Loket Penyelesaian Santunan.

Berikut adalah proses administrasi penyelesaian pelimpahan santunan untuk korban terjamin dan korban yang dapat dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum.

1. Petugas *Mobile Service*/Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan melaksanakan Tahapan Penelitian Kepastian Jaminan dan Pengentrian Data Kecelakaan(lihat **Sub Bab B.01. halaman 134**).
2. Petugas *Mobile Service*/Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan melaksanakan penelitian yang diperlukan dalam rangka memperoleh **informasi yang seakurat mungkin mengenai domisili pihak yang berhak atas santunan.**



3. Untuk memenuhi prinsip pelayanan proaktif, pelimpahan santunan harus segera dilaksanakan tanpa menunggu adanya pengajuan santunan. Namun apabila pihak yang mengajukan santunan terlanjur datang menemui petugas Jasa Raharja dan menyerahkan persyaratan pengajuan, maka kepada yang bersangkutan diberikan Formulir Tanda Terima Persyaratan Santunan (lampiran **1/FO.01**).

Kepada yang bersangkutan juga dijelaskan bahwa untuk persyaratan yang masih harus dipenuhi dapat dilengkapi di Loker Penyelesaian Santunan tujuan pelimpahan.

4. Apabila terdapat kuitansi biaya perawatan/pengobatan dari Rumah Sakit yang berlokasi di wilayah Loker Penyelesaian Santunan yang melimpahkan dengan kondisi kuitansi belum memenuhi ketentuan administratif (belum ada Formulir Keterangan Kesehatan, belum dilengkapi perincian, meterai dan sebagainya), agar pihak yang mengajukan santunan diminta untuk segera melengkapinya sebelum yang bersangkutan pulang ke domisili asalnya.
5. Khusus terhadap kuitansi perawatan/pengobatan dari Rumah Sakit yang berlokasi di wilayah kerja Loker Penyelesaian Santunan yang melimpahkan, bila perlu dilakukan konsultasi kewajaran biaya perawatan/pengobatan kepada Dokter Konsultan dan Lembar Disposisi Dokter Perusahaan akan menjadi bagian dari berkas santunan.
6. **Petugas Front Office Loker Penyelesaian Santunan** menerima dokumen untuk dimasukkan ke dalam map berkas santunan, yang terdiri dari:
  - a. Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya
  - b. Lembar Hasil Cetak Data Laka Dasi-JR
  - c. Laporan Hasil Survei dan Lembar Disposisi Dokter Konsultan (jika ada)
  - d. **Persyaratan Pengajuan Santunan dan tembusan Formulir Tanda Terima Pengajuan Santunan(jika ada).**
7. Petugas *Front Office* meneliti kelengkapan pengisian data pada dokumen maupun pada Aplikasi Dasi-JR. Apabila terdapat pengisian yang belum lengkap agar dikembalikan ke petugas yang menyerahkan dokumen untuk dilengkapi.
8. Penyerahan dokumen kepada petugas *Front Office* menggunakan Lembar Penyerahan Berkas Santunan (lampiran **11/IN.06**). Lembar ke-1 dimasukkan ke dalam berkas santunan, lembar ke-2 menjadi arsip petugas yang menyerahkan.
9. Petugas *Front Office* menyampaikan berkas santunan kepada Otorisator.



10. Otorisator meneliti kembali berkas untuk meyakini bahwa berkas santunan telah memenuhi syarat untuk dilakukan proses **pelimpahan**.
11. Berkas santunan diserahkan kembali kepada petugas *Front Office* untuk dimulainya pengentrian Data Pengajuan Santunan.
12. Petugas *Front Office* memberikan Nomor Berkas Pengajuan Santunan melalui Buku Register Penomoran Berkas Pengajuan Santunan.
13. Petugas *Front Office* melaksanakan pengentrian pada Formulir Pengajuan Santunan (lihat **Sub Bab D.01. halaman 148**).
14. Petugas/pejabat yang memiliki kewenangan identifikasi kelengkapan dan keabsahan berkas melaksanakan pengentrian pada Formulir Identifikasi Kelengkapan dan Keabsahan Berkas dan menandatangani hasil cetak Daftar Dokumen Berkas Santunan (lihat **Sub Bab D.02. halaman 152**).
15. Otorisator melaksanakan pengentrian pada Formulir Otorisasi Penyelesaian Santunan (lihat **Sub Bab D.03. halaman 153**).
16. Petugas *Front Office* melaksanakan pengentrian pada Formulir Penyelesaian Santunan (lihat **Sub Bab D.04. halaman 154**).
17. Petugas *Front Office* mencetak LDPB dan dimasukkan ke dalam berkas santunan.
18. Petugas *Front Office* membuat:
  - a. Surat Pengantar Pelimpahan Santunan (lampiran **40/SI.01**)
  - b. Surat Pemberitahuan Santunan Jasa Raharja sesuai dengan cedera korban (lampiran **36/SP.02** dan lampiran **37/SP.03**), dengan tembusan kepada Loker Penyelesaian Santunan tujuan pelimpahan.  
Kedua surat tersebut ditandatangani kepada pejabat yang berwenang (lihat **Sub Bab B.10. halaman 142**).
19. Petugas *Front Office* menyiapkan 2 (dua) set berkas santunan. Dokumen dalam bentuk tembusan/salinan/fotokopi akan digunakan sebagai arsip berkas pelimpahan santunan.
20. Petugas *Front Office* mengirimkan:
  - a. Surat Pengantar Pelimpahan Santunan dengan lampiran berkas santunan **dalam bentuk fisik** kepada Loker Penyelesaian Santunan tujuan pelimpahan.  
Pengiriman harus dilakukan melalui jasa pos tercatat atau kurir dan tidak diperkenankan untuk dititipkan kepada pihak yang mengajukan santunan.
  - b. **Khusus untuk korban meninggal dunia**, Surat Pengantar Pelimpahan Santunan dengan lampiran berkas santunan dikirimkan juga **dalam bentuk**



**berkas elektronik / hasil scan** kepada Loker Penyelesaian Santunan tujuan pelimpahan melalui melalui *email* (atau mengunggah hasil *scan* melalui Aplikasi Dasi-JR apabila hal tersebut telah dimungkinkan).

c. Surat Pemberitahuan Santunan Jasa Raharja kepada pihak yang mengajukan santunan dengan menggunakan perangkat.

21. Petugas *Front Office* menulis/menempelkan label Kode Arsip, Nomor Berkas Pengajuan Santunan dan nama korban pada map berkas santunan.

22. Berkas santunan diarsipkan dalam bentuk fisik sesuai ketentuan yang berlaku dan dalam bentuk berkas elektronik (hasil *scan*).

#### **04. Penolakan Santunan untuk Korban yang Kasus Kecelakaannya Tidak Terjamin dan Tidak Dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih maupun EG Awak Angkutan Umum**

Dalam hal korban tidak terjamin dan tidak dapat dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih maupun EG Awak Angkutan Umum, kepada pihak yang mengajukan santunan harus terlebih dahulu diberikan penjelasan lisan secara arif dan bijaksana sehingga yang bersangkutan dapat memahami dan menerima bahwa sesuai ketentuan yang berlaku korban berada di luar ruang lingkup jaminan PT Jasa Raharja.

Proses penolakan santunan hanya dilaksanakan apabila pihak pengaju santunan memerlukan penolakan dalam bentuk tertulis atau bermaksud mengajukan permohonan santunan melalui jalur kebijaksanaan.

Hal-hal yang perlu diperhatikan sebelum proses penolakan santunan dengan pengentrian Data Pengajuan Santunan adalah:

- a. Pastikan bahwa pengajuan santunan dilaksanakan sendiri oleh pihak yang relevan (yang berhak menjadi penerima apabila dilaksanakan pembayaran santunan) dengan menandatangani Formulir Pengajuan Santunan.
- b. Persyaratan pengajuan santunan yang diserahkan tidak perlu lengkap, cukup fotokopi dokumen yang meliputi:
  - 1) Fotokopi bukti identitas diri pengaju santunan.
  - 2) Fotokopi bukti hubungan antara yang mengajukan santunan dengan korban dalam hal yang mengajukan santunan bukan korban sendiri.
  - 3) Untuk pengajuan santunan meninggal dunia, fotokopi surat keterangan meninggal dunia dari dokter atau Pamong Praja.
  - 4) Untuk pengajuan santunan luka-luka, fotokopi salah satu kuitansi perawatan/pengobatan korban (diutamakan kuitansi rawat inap).



Apabila pengajuan dalam rangka permohonan santunan melalui jalur kebijaksanaan, perlu dijelaskan kepada pengaju santunan bahwa persyaratan pengajuan santunan masih harus dilengkapi sesuai ketentuan apabila permohonan kebijaksanaan dikabulkan.

Proses penolakan santunan hanya dapat dilaksanakan di Loker Penyelesaian Santunan karena wewenang penandatanganan surat penolakan hanya dimiliki oleh Kepala Cabang/ Perwakilan/KPJR Tingkat I.

Berikut adalah proses administrasi penyelesaian penolakan santunan untuk korban tidak terjamin.

1. Petugas di Bidang Pelayanan menerima dokumen pengajuan santunan yang terdiri dari:
  - Formulir Pengajuan Santunan yang telah ditandatangani oleh pihak yang berhak atas santunan, dan
  - Persyaratan pengajuan santunan sebagaimana tersebut di atas.Jika yang menerima dokumen adalah Petugas Samsat/Petugas di KPJR Tingkat II/Mobil Unit Pelayanan Keliling, maka dokumen diserahkan kepada **Petugas Front Office Loker Penyelesaian Santunan**.
2. Penyerahan dokumen kepada Petugas *Front Office* menggunakan Lembar Penyerahan Berkas Santunan (lampiran **11/IN.06**). Lembar ke-1 dimasukkan ke dalam berkas santunan, lembar ke-2 menjadi arsip petugas yang menyerahkan.
3. Petugas *Front Office* mengambil map berkas santunan korban yang bersangkutan, yang sebelumnya telah diarsipkan pada proses penyelesaian dengan pengentrian Data Register Sementara (lihat **Sub Bab C.01 halaman 143**) dan memasukkan Formulir Pengajuan Santunan beserta dokumen persyaratan pengajuan santunan.
4. Petugas *Front Office* menyampaikan berkas santunan kepada Otorisator.
5. Otorisator meneliti kembali berkas untuk meyakini bahwa berkas santunan telah memenuhi syarat untuk dilakukan proses **penolakan**.
6. Berkas santunan diserahkan kembali kepada petugas *Front Office* untuk dimulainya pengentrian Data Pengajuan Santunan.
7. Petugas *Front Office* memberikan Nomor Berkas Pengajuan Santunan melalui Buku Register Penomoran Berkas Pengajuan Santunan.
8. Petugas *Front Office* melaksanakan pengentrian pada Form Pengajuan Santunan (lihat **Sub Bab D.01.halaman 148**).



9. Petugas/pejabat yang memiliki kewenangan identifikasi kelengkapan dan keabsahan berkas melaksanakan pengentrian pada Form Identifikasi Kelengkapan dan Keabsahan Berkas dan menandatangani hasil cetak Daftar Dokumen Berkas Santunan (lihat **Sub Bab D.02. halaman 152**).
10. Otorisator melaksanakan pengentrian pada Form Otorisasi Penyelesaian Santunan (lihat **Sub Bab D.03. halaman 153**).
11. Petugas *Front Office* melaksanakan pengentrian pada Form Penyelesaian Santunan (lihat **Sub Bab D.04. halaman 154**).
12. Petugas *Front Office* mencetak LDPB dan dimasukkan ke dalam berkas santunan.
13. Petugas *Front Office* membuat Surat Penolakan Santunan (lampiran **42/TO.01** atau **43/TO.02**) dan meminta tanda tangan kepada pejabat yang berwenang (lihat **Sub Bab B.10. halaman 142**). Tembusan Surat Penolakan Santunan dijadikan arsip yang merupakan bagian dari berkas santunan.
14. Penyampaian Surat Penolakan Santunan oleh Petugas *Front Office* dapat dilaksanakan melalui pos, diserahkan kepada yang mengajukan santunan secara langsung atau melalui petugas Jasa Raharja di Samsat/KPJR Tingkat II/Mobil Unit Pelayanan Keliling.
15. Petugas *Front Office* menulis/menempelkan label Kode Arsip, Nomor Berkas Pengajuan Santunan dan nama korban pada map berkas santunan.
16. Berkas santunan diarsipkan dalam bentuk fisik sesuai ketentuan yang berlaku dan dalam bentuk berkas elektronik (hasil *scan*).

**05. Pembayaran Santunan *Ex Gratia* Berdasarkan Persetujuan Kepala Cabang atau Kantor Pusat untuk Korban yang Kasus Kecelakaannya Tidak Terjamin**

Pembayaran santunan *Ex Gratia* dilaksanakan atas persetujuan Kepala Cabang atau Kantor Pusat terhadap surat permohonan kebijaksanaan dari pihak yang mengajukan santunan yang sebelumnya telah menerima surat penolakan.

Isi surat permohonan kebijaksanaan harus dibuat oleh pihak korban/ahli waris sendiri, yang isinya dapat memahami dan menerima bahwa santunan yang diajukan tidak terjamin sesuai ketentuan yang berlaku dan mengajukan permohonan untuk dapat diberi kebijaksanaan disertai dengan alasannya. Hal ini penting karena isi surat dapat menjadi bahan pertimbangan dalam keputusan pemberian santunan *Ex Gratia*. Selain itu, Petugas *Mobile Service*/Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan harus melaksanakan wawancara



dengan korban/ahli waris untuk mendapatkan hal-hal yang akan dijadikan bahan pertimbangan pemberian santunan *Ex Gratia*.

Selain surat permohonan kebijaksanaan dari korban/ahli waris, pemberian santunan *Ex Gratia* dapat juga mempertimbangkan adanya rekomendasi tertulis dari instansi mitra kerja atau mitra strategis lainnya.,

Sebagaimana telah diuraikan pada **Sub Bab B.07. halaman 140**, otorisasi pembayaran santunan *Ex Gratia* disampaikan oleh Kepala Cabang dalam bentuk:

- surat persetujuan pembayaran santunan *Ex Gratia* (jika santunan dibayarkan di Kantor Perwakilan/KPJR Tingkat I), atau
- Lembar Disposisi Surat Masuk (jika santunan dibayarkan di Kantor Cabang).

Proses pembayaran santunan *Ex Gratia* yang diuraikan di bawah ini adalah **proses yang dilaksanakan seluruhnya oleh Loker Penyelesaian santunan.**

Dalam hal proses dilaksanakan secara bersama-sama dengan KPJR Tingkat II/ Mobil Unit Pelayanan Keliling maka untuk perbedaan pelaksanaannya dapat mengacu kepada proses pembayaran yang telah diuraikan pada **Sub Bab E.01. halaman 157.**

1. Petugas *Front Office* memasukkan dokumen otorisasi pembayaran santunan *Ex Gratia* dari Kepala Cabang (surat atau lembar disposisi) ke dalam berkas santunan.
2. Petugas *Front Office* membuat Surat Panggilan Pembayaran Santunan Kebijaksanaan (lampiran **38/SP.04**) kepada pihak penerima santunan yang disertai uraian mengenai persyaratan pengajuan santunan yang masih harus dilengkapi.  
Dijelaskan juga pada surat tersebut bahwa persyaratan dapat dititipkan kepada petugas Jasa Raharja yang bertugas di kantor yang terdekat dengan pihak penerima santunan, misalnya Petugas Samsat atau KPJR Tingkat II.  
Petugas *Front Office* meminta tanda tangan kepada pejabat yang berwenang (lihat **Sub Bab B.10. halaman 142**) pada surat panggilan dan tembusannya menjadi bagian dari berkas santunan.
3. Petugas *Front Office* Loker Penyelesaian Santunan/Petugas KPJR Tingkat II/ Petugas Samsat menerima persyaratan pengajuan santunan dari pihak penerima santunan dan kepada yang bersangkutan diberikan Formulir Tanda Terima Persyaratan Santunan (lampiran **1/FO.01**).
4. Petugas *Mobile Service*/Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan melaksanakan survei dalam rangka penelitian keabsahan persyaratan pengajuan santunan sesuai petunjuk Otorisator.



5. Untuk Pengajuan santunan luka-luka, bila perlu dilakukan konsultasi kewajaran biaya perawatan/pengobatan korban kepada Dokter Konsultan dan Lembar Disposisi Dokter Perusahaan menjadi bagian dari berkas santunan.
6. Petugas *Front Office* menerima seluruh dokumen persyaratan pengajuan santunan yang telah lengkap dan telah diteliti keabsahannya.
7. Penyerahan dokumen kepada Petugas *Front Office* menggunakan Lembar Penyerahan Berkas Santunan (lampiran **11/IN.06**). Lembar ke-1 dimasukkan ke dalam berkas santunan, lembar ke-2 menjadi arsip petugas yang menyerahkan.
8. Petugas *Front Office* menyampaikan berkas santunan kepada Otorisator.
9. Otorisator meneliti kembali berkas untuk meyakini bahwa berkas santunan telah memenuhi syarat untuk dilakukan proses **pembayaran**.
10. Berkas santunan diserahkan kembali kepada petugas *Front Office* untuk dimulainya pengentrian Data Pengajuan Santunan.
11. Petugas *Front Office* melaksanakan pengentrian pada Form Pengajuan Santunan (**lihat Sub Bab D.01. halaman 148**).  
Pada saat pengentrian Nomor Berkas Pengajuan Santunan yang digunakan untuk penyelesaian pembayaran ini, **Nomor Urut Mutasi Pengajuan ditambahkan dengan 1 (satu) dari Nomor Urut Mutasi Pengajuan sebelumnya**.
12. Tahapan selanjutnya sama dengan proses administrasi penyelesaian pembayaran yang telah diuraikan pada **Sub Bab E.01., mulai langkah ke 15 s.d. 24 ,halaman 161 s.d. 163**.

**06. Pelimpahan Santunan untuk Korban yang Kasus Kecelakaannya Tidak Terjamin dan Tidak Dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih maupun EG Awak Angkutan Umum**

Pelimpahan santunan korban yang kasus kecelakaannya tidak terjamin dan tidak dapat dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih maupun EG Awak Angkutan Umum, dilaksanakan dalam rangka pemberian santunan *Ex Gratia* berdasarkan permohonan kebijaksanaan dari korban/ahli waris yang berdomisili di luar wilayah kerja Loker Penyelesaian Santunan yang menangani kecelakaan.

Pelimpahan hanya dapat dilaksanakan terhadap korban yang sebelumnya telah dilaksanakan proses penolakan santunan. Dengan demikian, proses penolakan



santunan harus terlebih dahulu dilaksanakan oleh Loker Penyelesaian Santunan yang menangani kecelakaan (lihat **Sub Bab E.04. halaman 169**).

Dalam hal pihak korban/ahli waris telah melaksanakan pengajuan di Loker Penyelesaian Santunan tujuan pelimpahan, sedangkan proses penolakan santunan belum dilaksanakan, maka **Formulir Pengajuan Santunan yang telah ditandatangani dan Bukti Identitas Diri yang mengajukan santunan dikirimkan terlebih dahulu secara elektronik** kepada Loker Penyelesaian Santunan yang menangani kasus kecelakaan sebagai dasar dilaksanakannya proses penolakan santunan.

**Surat permohonan kebijaksanaan dari korban/ahli waris harus ditujukan kepada Loker Penyelesaian Santunan tujuan pelimpahan (yang akan membayarkan santunan).**

**Demikian pula persetujuan pembayaran santunan *Ex Gratia* diberikan oleh Kepala Cabang yang membawahi Loker Penyelesaian Santunan tujuan pelimpahan (yang akan membayarkan santunan).**

Apabila Loker Penyelesaian Santunan yang melimpahkan mempunyai kepentingan dalam pembayaran santunan *Ex Gratia* (misalnya korban kerabat mitra kerja/strategis di wilayah kerja Loker Penyelesaian Santunan yang melimpahkan), maka Loker Penyelesaian Santunan yang melimpahkan dapat memberikan **rekomendasi** pemberian santunan *Ex Gratia* pada Surat Pengantar Pelimpahan Santunan dengan dilengkapi rekomendasi tertulis dari mitra (jika ada). Proses pelimpahan santunan hanya dapat dilaksanakan di Loker Penyelesaian Santunan karena wewenang penandatanganan Surat Pengantar Pelimpahan Santunan hanya dimiliki oleh pejabat yang berada di Loker Penyelesaian Santunan.

1. Petugas *Front Office* mempersiapkan berkas santunan yang akan dilimpahkan, meliputi:
  - a. Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan Lainnya
  - b. Lembar Hasil Cetak Data Laka Dasi-JR
  - c. Laporan Hasil Survei mengenai kepastian jaminan (jika ada)
  - d. Tembusan Surat Penolakan Santunan
  - e. Asli Formulir Pengajuan Santunan yang telah ditandatangani korban/ahli waris yang akan menerima Santunan *Ex Gratia* atau jika korban/ahli waris tidak datang dapat menggunakan fotokopi dokumen yang membuktikan cedera korban (surat kematian/kuitansi biaya perawatan) dan dokumen identitas diri korban/ahli waris.



- f. Rekomendasi tertulis dari mitra kerja/strategis (jika ada).
2. Petugas *Front Office* menyampaikan berkas santunan kepada Otorisator.
3. Otorisator meneliti kembali berkas untuk meyakini bahwa berkas santunan telah memenuhi syarat untuk dilakukan proses **pelimpahan**.
4. Berkas santunan diserahkan kembali kepada petugas *Front Office* untuk dimulainya pengentrian Data Pengajuan Santunan.
5. Petugas *Front Office* melaksanakan pengentrian pada Form Pengajuan Santunan (lihat **Sub Bab D.01. halaman 148**).

Pada saat pengentrian Nomor Berkas Pengajuan Santunan yang digunakan untuk penyelesaian pelimpahan ini **Nomor Urut Mutasi Pengajuan ditambahkan dengan 1 (satu) dari Nomor Urut Mutasi Pengajuan sebelumnya**.

6. Petugas/pejabat yang memiliki kewenangan identifikasi kelengkapan dan keabsahan berkas melaksanakan pengentrian pada Form Identifikasi Kelengkapan dan Keabsahan Berkas dan menandatangani hasil cetak Daftar Dokumen Berkas Santunan (lihat **Sub Bab D.02. halaman 152**)
7. Otorisator melaksanakan pengentrian pada Form Otorisasi Penyelesaian Santunan (lihat **Sub Bab D.03. halaman 153**).
8. Petugas *Front Office* melaksanakan pengentrian pada Form Penyelesaian Santunan (lihat **Sub Bab D.04. halaman 154**).
9. Petugas *Front Office* mencetak LDPB dan dimasukkan ke dalam berkas santunan.
10. Petugas *Front Office* membuat:
  - a. Surat Pengantar Pelimpahan Santunan (lampiran **41/SI.02**).
  - b. Surat Pemberitahuan kepada korban/ahli waris (lampiran **39/SP.05**) yang isinya mempersilakan korban/ahli waris mengajukan permohonan kebijaksanaan kepada Kantor PT Jasa Raharja yang menjadi tujuan pelimpahan. Surat pemberitahuan ini ditembuskan kepada Loket Penyelesaian Santunan tujuan pelimpahan.

Kedua surat tersebut kemudian ditandatangani pejabat yang berwenang (lihat **Sub Bab B.10. halaman 142**)

11. Petugas *Front Office* mengirimkan Surat Pengantar Pelimpahan Berkas Santunan dengan lampiran berkas santunan kepada Loket Penyelesaian Santunan tujuan pelimpahan.

Pengiriman harus dilakukan melalui jasa pos atau kurir dan tidak diperkenankan untuk dititipkan kepada pihak yang mengajukan santunan.



12. Petugas *Front Office* menulis/menempelkan label Kode Arsip, Nomor Berkas Pengajuan Santunan dan nama korban pada map berkas santunan.
13. Berkas santunan diarsipkan dalam bentuk fisik sesuai ketentuan yang berlaku dan dalam bentuk berkas elektronik (hasil *scan*).

## **F. PENYELESAIAN PEMBAYARAN BERKAS LIMPAHAN MASUK**

Dalam rangka mempercepat penyelesaian santunan **khususnya untuk korban meninggal dunia** pada prinsipnya pembayaran berkas limpaan masuk dapat dilaksanakan berdasarkan hasil *scan* berkas santunan yang diterima dari Loket Penyelesaian Santunan yang melimpahkan.

### **01. Penyelesaian Pembayaran Berkas Limpahan Masuk Korban Terjamin dan Korban yang Dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum**

Pada prinsipnya proses yang dilaksanakan untuk korban terjamin dengan korban yang dapat dibayarkan santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum adalah sama.

Perbedaannya hanya terletak pada proses pembuatan Surat Penolakan Santunan dan Surat Permohonan Kebijaksanaan Santunan yang dilaksanakan sebelum pembayaran.

#### **01.1. Penyelesaian Pembayaran Berkas Limpahan Masuk Korban Meninggal Dunia**

Apabila terdapat biaya perawatan/pengobatan sebelum korban meninggal dunia, maka penyelesaiannya dilaksanakan sebagai berikut:

- a. Dalam hal biaya perawatan/pengobatan akan ditagihkan oleh Rumah Sakit.

Santunan meninggal dunia agar segera diserahkan terlebih dahulu kepada ahli waris sedangkan santunan luka-luka dapat dibayarkan kepada Rumah Sakit dengan pengajuan suplesi.

- b. Dalam hal biaya perawatan/pengobatan ditanggung sendiri oleh ahli waris.

Untuk santunan luka-luka agar diserahkan setelah seluruh asli kuitansi pembayaran/pengobatan diterima dalam keadaan lengkap dan telah memenuhi ketentuan administratif.



- Dalam hal asli kuitansi perawatan/pengobatan dipegang oleh ahli waris sendiri, maka dapat diserahkan santunan meninggal dunia sekaligus santunan luka-luka.
- Dalam hal asli kuitansi perawatan/pengobatan berada dalam berkas pelimpahan santunan dan masih dalam perjalanan, maka dapat diserahkan santunan meninggal dunia terlebih dahulu sedangkan santunan luka-luka diserahkan secara suplesi.

Berikut proses administrasi penyelesaian pembayaran santunan berkas limpahan masuk korban meninggal dunia.

1. Petugas *Front Office* Loker Penyelesaian Santunan/KPJR Tingkat II/Mobil Unit Pelayanan Keliling (tergantung domisili ahli waris):
  - Mengunduh dan mencetak hasil *scan* berkas santunan limpahan masuk,
  - Memasukkan hasil cetak tersebut ke map berkas santunan,
  - Menyerahkan berkas santunan kepada petugas yang akan melaksanakan kunjungan secara proaktif dan penelitian keahliwarisan.
2. Khusus untuk pembayaran santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum:
  - Otorisator menuliskan otorisasi pada Lembar Disposisi Penolakan untuk Penyelesaian EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum (lampiran **15/IN.10**).
  - Petugas *Front Office* Loker Penyelesaian Santunan membuat Surat Penolakan Santunan dan Surat Permohonan Kebijakanaksanaan Santunan sebanyak 2 (dua) rangkap.
  - Surat Penolakan Santunan ditandatangani pejabat yang berwenang.
  - Surat Penolakan Santunan dan Surat Permohonan Kebijakanaksanaan Santunan diserahkan kepada kepada petugas yang akan melaksanakan kunjungan secara proaktif.
3. Petugas *Mobile Service*/Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan melaksanakan kunjungan secara proaktif ke domisili ahli waris dalam rangka melengkapi persyaratan pengajuan santunan.
4. Apabila diperkirakan penerima santunan tidak perlu datang ke Kantor PT Jasa Raharja, maka Formulir Pengajuan Santunan harus sudah ditandatangani oleh ahli waris pada saat kunjungan secara proaktif.



5. Petugas *Mobile Service*/Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan melaksanakan survei dalam rangka penelitian keabsahan persyaratan pengajuan santunan, sesuai petunjuk Otorisator.
6. Dalam hal terdapat pengajuan santunan laka-luka oleh ahli waris untuk biaya perawatan/pengobatan sebelum korban meninggal dunia, bila perlu dilakukan konsultasi kewajaran biaya perawatan/pengobatan korban kepada Dokter Konsultan Perusahaan dan Lembar Disposisi Dokter Perusahaan akan menjadi bagian dari berkas santunan.
7. Dalam hal terdapat data korban yang perlu dikoreksi, petugas yang melaksanakan kunjungan secara proaktif dan survei mengoreksi data korban pada Aplikasi Dasi-JR.
8. Dalam hal pembayaran santunan dilaksanakan lebih dari 3 (tiga) hari sejak kecelakaan, dilakukan entri tindak lanjut yang telah dilaksanakan pada Data Register Sementara oleh petugas yang melaksanakan tindak lanjut.
9. Petugas Front Office Loker Penyelesaian Santunan/KPJR Tingkat II/Mobil Unit Pelayanan Keliling menerima kembali berkas santunan dari petugas yang melaksanakan kunjungan secara proaktif dan survei, yang telah dilengkapi dengan:
  - a. Laporan Hasil Survei
  - b. Formulir Pengajuan Santunan (telah ditandatangani penerima santunan apabila tidak akan datang ke Kantor PT Jasa Raharja)
  - c. Persyaratan Pengajuan Santunan yang telah lengkap dan telah diteliti keabsahannya.
10. Petugas *Front Office* Loker Penyelesaian Santunan/KPJR Tingkat II/ Mobil Unit Pelayanan Keliling meneliti kelengkapan pengisian data pada dokumen maupun pada Aplikasi Dasi-JR. Apabila terdapat pengisian yang belum lengkap agar dikembalikan ke petugas yang menyerahkan dokumen untuk dilengkapi.
11. Penyerahan dokumen kepada Petugas *Front Office* menggunakan Lembar Penyerahan Berkas Santunan (lampiran **11/IN.06**). Lembar ke-1 dimasukkan ke dalam berkas santunan, lembar ke-2 menjadi arsip petugas yang menyerahkan.
12. Petugas *Front Office* menyampaikan berkas santunan kepada Otorisator. Jika proses pembayaran di KPJR Tingkat II/Mobil Unit Pelayanan Keliling, berkas dikirim dalam bentuk hasil *scan*.



13. Otorisator meneliti kembali berkas untuk meyakini bahwa berkas santunan telah memenuhi syarat untuk dilakukan proses **pembayaran**.
14. Otorisator menyerahkan kembali berkas santunan kepada petugas *Front Office* Loker Penyelesaian Santunan (atau menginformasikan melalui telepon kepada *Front Office* KPJR Tingkat II/Mobil Unit Pelayanan Keliling) untuk dimulainya pengentrian Data Pengajuan Santunan.
15. Petugas *Front Office* melaksanakan pengentrian pada Form Pengajuan Santunan (lihat **Sub Bab D.01. halaman 148**).  
Pada saat pengentrian Nomor Berkas Pengajuan Santunan yang digunakan untuk penyelesaian pembayaran ini, **Nomor Urut Mutasi Pengajuan ditambahkan dengan 1 (satu) dari Nomor Urut Mutasi Pengajuan sebelumnya**.
16. Tahapan selanjutnya sama dengan proses administrasi penyelesaian pembayaran yang telah diuraikan pada **Sub Bab E.01., mulai langkah ke 15 s.d. 24 ,halaman 161 s.d. 163**.
17. Berkas santunan limpahan masuk dalam bentuk fisik yang telah diterima disatukan map berkas santunan.

#### **01.2. Penyelesaian Pembayaran Berkas Limpahan Masuk Korban Luka-luka yang Masih Dirawat dan Santunannya akan Ditagihkan oleh Rumah Sakit**

Pada prinsipnya, terhadap korban kecelakaan yang santunan luka-lukanya akan ditagihkan oleh Rumah Sakit, petugas Jasa Raharja harus melakukan kunjungan dan bertemu langsung dengan korban (lihat **Bab III Sub Bab B.02.2 halaman 104**).

Berikut proses administrasi penyelesaian pembayaran santunan berkas limpahan masuk korban luka-luka yang ditagihkan oleh Rumah Sakit.

1. Petugas *Mobile Service*/Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan memperoleh informasi dari Rumah Sakit mengenai adanya korban kecelakaan yang sedang dirawat.
2. Petugas *Mobile Service*/Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan menemui korban untuk memperoleh informasi mengenai lokasi terjadinya kecelakaan.

Pada saat kunjungan sekaligus dilakukan juga pengecekan kondisi cedera korban yang dituangkan dalam Laporan Hasil Survei.



3. Petugas *Mobile Service*/Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan menyampaikan informasi lokasi kejadian kecelakaan kepada Otorisator.
4. Otorisator melakukan koordinasi dengan Loker Penyelesaian Santunan yang menangani kecelakaan agar meneliti kepastian jaminan korban dan apabila korban dapat dibayarkan santunannya, maka dimintakan agar berkas santunan segera dilimpahkan.
5. Apabila berdasarkan hasil monitoring data limpahan masuk Aplikasi Dasi-JR, Loker Penyelesaian Santunan yang menangani kecelakaan telah melaksanakan pelimpahan berkas santunan, maka tanpa menunggu berkas fisik Petugas *Front Office* Loker Penyelesaian Santunan telah dapat membuat Surat Jaminan Santunan Jasa Raharja kepada Rumah Sakit setelah mengunduh hasil *scan* berkas santunan limpahan masuk. Berkas santunan hasil unduh dimasukkan ke dalam map berkas santunan
6. Menjelang korban pulang/keluar dari Rumah Sakit atau pada saat biaya perawatan korban telah melebihi batas maksimal yang dijamin PT Jasa Raharja, petugas mengunjungi korban untuk memberikan penjelasan mengenai santunan Jasa Raharja, penandatanganan Surat Pernyataan dan Pemberian Kuasa kepada Rumah Sakit dan penerimaan dokumen-dokumen lampiran dari surat pernyataan tersebut.
7. Petugas *Front Office* Loker Penyelesaian Santunan/KPJR Tingkat II/ Mobil Unit Pelayanan Keliling (tergantung dimana penyerahan akan dilaksanakan) menerima dokumen pengajuan santunan dari petugas yang melaksanakan kunjungan secara proaktif dan dimasukkan ke dalam map berkas santunan, yang terdiri dari:
  - a. Laporan Hasil Survei mengenai kondisi cedera korban.
  - b. Fotokopi Surat Pernyataan dan Pemberian Kuasa kepada Rumah Sakit berikut dokumen pendukungnya.
8. Penyerahan dokumen kepada Petugas Front Office menggunakan Lembar Penyerahan Berkas Santunan (lampiran **11/IN.06**). Lembar ke-1 dimasukkan ke dalam berkas santunan, lembar ke-2 menjadi arsip petugas yang menyerahkan.
9. Petugas Front Office Loker Penyelesaian Santunan/KPJR Tingkat II/ Mobil Unit Pelayanan Keliling menerima dokumen pengajuan santunan



dari Rumah Sakit dan dimasukkan ke dalam map berkas santunan yang terdiri dari:

- a. Surat Pengantar Tagihan Rumah Sakit (lampiran **34/DE.01**).
  - b. Surat Pernyataan dan Pemberian Kuasa kepada Rumah Sakit
  - c. Bukti Identitas Diri petugas Rumah Sakit yang ditunjuk.
  - d. Formulir Keterangan Kesehatan Korban.
  - e. Asli kuitansi biaya perawatan korban berikut lampirannya secara lengkap.
  - f. Formulir Pengajuan Santunan.
10. Dalam hal santunan yang akan dibayarkan adalah santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum
- a. Otorisator menuliskan otorisasi pada Lembar Disposisi Penolakan untuk Penyelesaian EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum.
  - b. Petugas *Front Office* membuat Surat Penolakan Santunan dan Surat Permohonan Kebijakan Santunan.
- Apabila pembayaran dilaksanakan KPJR Tingkat II/Mobil Unit Pelayanan Keliling, Surat Penolakan di-*scan* dan dikirimkan melalui *email*, sedangkan permohonan kebijakan dapat dibuat oleh Petugas *Front Office* PJR Tingkat II/Mobil Unit Pelayanan Keliling.
11. Petugas *Front Office* menyerahkan Surat Penolakan Santunan dan meminta Petugas Rumah Sakit menandatangani Surat Permohonan Kebijakan.
12. Bila perlu, dilakukan konsultasi kewajaran biaya perawatan/pengobatan kepada Dokter Konsultan dan Lembar Disposisi Dokter Perusahaan akan menjadi bagian dari berkas santunan.
13. Petugas *Front Office* menyampaikan berkas santunan kepada Otorisator. Apabila berkas santunan berasal dari Front Office KPJR Tingkat II/Mobil Unit Pelayanan Keliling, maka berkas dikirim melalui *email* dalam bentuk hasil *scan*.
14. Otorisator meneliti kembali berkas untuk meyakini bahwa berkas santunan telah memenuhi syarat untuk dilakukan proses **pembayaran**.
15. Otorisator menyerahkan kembali berkas santunan kepada petugas *Front Office* Loker Penyelesaian Santunan (atau menginformasikan melalui



telepon kepada petugas *Front Office* KPJR Tingkat II/Mobil Unit Pelayanan Keliling) untuk dimulainya pengentrian Data Pengajuan Santunan.

16. Petugas *Front Office* melaksanakan pengentrian pada Form Pengajuan Santunan (lihat **Sub Bab D.01. halaman 8**).

Pada saat pengentrian Nomor Berkas Pengajuan Santunan yang digunakan untuk penyelesaian pembayaran ini, **Nomor Urut Mutasi Pengajuan ditambahkan dengan 1 (satu) dari Nomor Urut Mutasi Pengajuan sebelumnya.**

17. Tahapan selanjutnya sama dengan proses administrasi penyelesaian pembayaran yang telah diuraikan pada **Sub Bab E.01. mulai langkah ke 15 s.d. 24 ,halaman 161 s.d. 163.**
18. Berkas santunan limpahan masuk dalam bentuk fisik yang telah diterima disatukan ke dalam map berkas santunan.

### **01.3. Penyelesaian Pembayaran Berkas Limpahan Masuk Korban Luka-luka yang Biaya Perawatan/Pengobatannya Ditanggunglengi Sendiri**

Dalam pelimpahan berkas santunan korban luka-luka yang biaya perawatan/pengobatannya ditanggunglengi sendiri, Loker Penyelesaian Santunan yang melimpahkan berkas telah mengirimkan Surat Pemberitahuan Santunan Jasa Raharja kepada pihak korban atau penerima santunan untuk datang mengurus santunan ke Loker Penyelesaian Santunan tujuan pelimpahan.

Namun demikian, apabila nomor telepon penerima santunan diketahui, maka dalam rangka membantu mempercepat penyelesaian santunan, Petugas *Front Office* yang menerima limpahan harus menghubungi penerima santunan melalui telepon untuk memberikan informasi terkait persyaratan pengajuan santunan.

Secara periodik, petugas *Front Office* harus menginventarisasi berkas limpahan masuk korban luka-luka yang santunannya belum diajukan.

Dalam hal terdapat berkas limpahan masuk yang dalam waktu dekat (misalnya 1 bulan) santunannya akan menjadi kedaluwarsa tetapi penerima santunan belum datang mengajukan, maka berkas santunan harus diserahkan kepada Petugas *Mobile Service*/Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan untuk dilakukan kunjungan secara proaktif ke domisili penerima santunan dalam rangka memastikan apakah santunan akan diajukan atau tidak.



Apabila dari hasil kunjungan secara proaktif tersebut ternyata pengajuan santunan tidak akan atau tidak jadi dilaksanakan, maka terhadap berkas limpahan masuk dapat dilakukan penyelesaian Deponir yang akan diuraikan pada Sub **Bab H**, **halaman 190**.

Berikut adalah proses penyelesaian pembayaran berkas limpahan masuk korban luka-luka yang biaya perawatan/pengobatannya ditanggung sendiri:

1. Petugas *Front Office* Loker Penyelesaian Santunan menerima berkas fisik limpahan masuk dan dimasukkan ke dalam map berkas santunan. Apabila domisili penerima santunan berada di wilayah kerja KPJR Tingkat II/Mobil Unit Pelayanan Keliling, berkas santunan diserahkan kepada Petugas *Front Office* KPJR Tingkat II/Mobil Unit Pelayanan Keliling.
2. Dalam hal santunan yang akan dibayarkan adalah santunan EG Tabrakan 2 Kendaraan Bermotor atau EG Awak Angkutan Umum:
  - a. Otorisator menuliskan otorisasi pada Lembar Disposisi Penolakan untuk Penyelesaian EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum.
  - b. Petugas *Front Office* Loker Penyelesaian Santunan membuat Surat Penolakan Santunan dan Surat Permohonan Kebijaksanaan Santunan dan diserahkan kepada petugas Jasa Raharja yang akan menerima persyaratan dari penerima santunan.
3. Jika nomor telepon penerima santunan diketahui, Petugas *Front Office* menghubungi penerima santunan untuk memberikan informasi mengenai persyaratan pengajuan santunan. Diinformasikan juga bahwa persyaratan dapat diserahkan kepada petugas Jasa Raharja yang terdekat dengan domisili penerima santunan.
4. Pada saat menerima pengajuan santunan, petugas Jasa Raharja melaksanakan:
  - a. Penerimaan Formulir Keterangan Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan, asli kuitansi biaya perawatan/pengobatan korban dan persyaratan pendukung lainnya dengan menggunakan Tanda Terima Persyaratan Santunan.
  - b. Apabila diperkirakan penerima santunan tidak perlu datang ke Kantor PT Jasa Raharja (pembayaran melalui transfer), maka Formulir Pengajuan Santunan yang telah ditandatangani oleh



- penerima santunan harus diserahkan bersama-sama persyaratan lainnya
- c. Apabila santunan yang akan dibayarkan adalah santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum, Surat Penolakan Santunan diserahkan kepada penerima santunan sekaligus dimintakan tanda tangan penerima santunan pada Surat Permohonan Kebijaksanaan.
  5. Petugas Jasa Raharja yang menerima persyaratan kemudian melakukan penelitian keabsahan persyaratan pengajuan santunan. Bila perlu, dilakukan konsultasi kewajaran biaya perawatan/pengobatan kepada Dokter Konsultan dan Lembar Disposisi Dokter Perusahaan akan menjadi bagian dari berkas santunan.
  6. Setelah berkas pengajuan diyakini kelengkapan dan keabsahannya, petugas Jasa Raharja yang menerima persyaratan pengajuan santunan menyerahkan seluruh dokumen kepada Petugas *Front Office* Loker Penyelesaian Santunan/KPJR Tingkat II/Mobil Unit Pelayanan Keliling (tergantung dari domisili penerima santunan).
  7. Penyerahan dokumen kepada Petugas *Front Office* menggunakan Lembar Penyerahan Berkas Santunan (lampiran **11/IN.06**). Lembar ke-1 dimasukkan ke dalam berkas santunan, lembar ke-2 menjadi arsip petugas yang menyerahkan.
  8. Petugas *Front Office* Loker Penyelesaian Santunan/KPJR Tingkat II/Mobil Unit Pelayanan Keliling menginformasikan waktu pelaksanaan penyerahan santunan kepada penerima santunan melalui telepon.
  9. Petugas *Front Office* menyampaikan berkas santunan kepada Otorisator. Apabila berkas santunan berasal dari petugas *Front Office* KPJR Tingkat II/Mobil Unit Pelayanan Keliling, maka berkas dikirim melalui *email* dalam bentuk hasil *scan*.
  10. Otorisator meneliti kembali berkas untuk meyakini bahwa berkas santunan telah memenuhi syarat untuk dilakukan proses **pembayaran**.
  11. Otorisator menyerahkan kembali berkas santunan kepada petugas *Front Office* Loker Penyelesaian Santunan (atau menginformasikan melalui telepon kepada petugas *Front Office* KPJR Tingkat II/Mobil Unit Pelayanan Keliling) untuk dimulainya pengentrian Data Pengajuan Santunan.



12. Petugas *Front Office* melaksanakan pengentrian pada Formulir Pengajuan Santunan (lihat **Sub Bab D.01. halaman 148**).  
Pada saat pengentrian Nomor Berkas Pengajuan Santunan yang digunakan untuk penyelesaian pembayaran ini, **Nomor Urut Mutasi Pengajuan ditambahkan dengan 1 (satu) dari Nomor Urut Mutasi Pengajuan sebelumnya.**
13. Tahapan selanjutnya sama dengan proses administrasi penyelesaian pembayaran yang telah diuraikan pada **Sub Bab E.01. mulai langkah ke 15 s.d. 24 ,halaman 161 s.d.163.**

**02. Pembayaran Santunan Berkas Limpahan Masuk Korban yang Kasus Kecelakaannya Tidak Terjamin dan akan Dibayarkan Santunan *Ex Gratia* Berdasarkan Persetujuan Kepala Cabang atau Kantor Pusat**

Sebagaimana telah dibahas pada **Sub Bab E.06. halaman 173**, bahwa dalam pelimpahan berkas santunan korban yang kasus kecelakaannya tidak terjamin dan akan dibayarkan Santunan *Ex Gratia* berdasarkan persetujuan Kepala Cabang atau Kantor Pusat (selain EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih dan EG Awak Angkutan Umum), pada prinsipnya:

- a. Penolakan santunan dilaksanakan oleh Loker Penyelesaian Santunan yang menangani kecelakaan dan melimpahkan berkas santunan.
- b. Surat permohonan kebijaksanaan ditujukan kepada Kepala Cabang yang menerima pelimpahan dan membawahi wilayah kerja tempat korban/ahli waris berdomisili.
- c. Persetujuan pemberian santunan *Ex Gratia* adalah wewenang Kepala Cabang yang menerima pelimpahan, namun demikian Loker Penyelesaian Santunan yang melimpahkan dapat memberikan rekomendasi pemberian santunan *Ex Gratia*.

Dalam hal korban/ahli waris telah mengajukan santunan di Loker Penyelesaian Santunan tujuan pelimpahan, sedangkan Loker Penyelesaian Santunan yang menangani kecelakaan belum melaksanakan proses penolakan santunan, maka Loker Penyelesaian Santunan tujuan pelimpahan terlebih dahulu mengirimkan Formulir Pengajuan Santunan yang telah ditandatangani dan Bukti Identitas Diri pengaju santunan melalui faksimile kepada Loker Penyelesaian Santunan yang menangani kasus kecelakaan sebagai dasar dilaksanakannya proses penolakan santunan.



Berikut proses pembayaran santunan berkas limbah masuk korban yang kasus kecelakaannya tidak terjamin dan akan dibayarkan santunan *Ex Gratia* berdasarkan persetujuan Kepala Cabang atau Kantor Pusat.

1. Petugas *Front Office* Loker Penyelesaian Santunan menerima berkas fisik limbah masuk dan dimasukkan ke dalam map berkas santunan.
2. Petugas *Front Office* menghubungi korban/ahli waris melalui telepon untuk mempersilakan yang bersangkutan datang ke Kantor PT Jasa Raharja untuk menyampaikan surat permohonan kebijaksanaan, menandatangani Formulir Pengajuan Santunan (jika belum ditandatangani) dan membawa persyaratan pengajuan santunan yang diperlukan.
3. Petugas *Front Office* menerima surat permohonan kebijaksanaan dan persyaratan pengajuan lainnya dan meminta korban/ahli waris menandatangani Formulir Pengajuan Santunan (jika belum ditandatangani).
4. Petugas *Mobile Service*/Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan melakukan wawancara dengan korban/ahli waris sebagai bahan pertimbangan dalam pemberian santunan *Ex Gratia*. Korban/ahli waris kemudian dipersilakan untuk pulang dan menunggu informasi selanjutnya dari PT Jasa Raharja.
5. Petugas *Front Office* menyerahkan berkas santunan kepada Petugas *Mobile Service*/Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan untuk pelaksanaan survei atas kondisi keluarga korban/ahli waris sekaligus penelitian keabsahan persyaratan pengajuan santunan sesuai petunjuk Otorisator.
6. Untuk Pengajuan santunan luka-luka, bila perlu dilakukan konsultasi kewajaran biaya perawatan/pengobatan korban kepada Dokter Konsultan dan Lembar Disposisi Dokter Perusahaan menjadi bagian dari berkas santunan.
7. Petugas *Mobile Service*/Petugas Samsat/Petugas lain di Bidang Pelayanan menyerahkan berkas santunan yang telah dilengkapi Laporan Hasil Survei kepada Otorisator.
8. a. Apabila Loker Penyelesaian Santunan yang menerima limbah adalah Kantor Perwakilan/KPJR Tingkat I, maka Kepala Perwakilan/Kepala KPJR Tingkat I mengirimkan surat usulan pemberian santunan *Ex Gratia* kepada Kepala Cabang.  
b. Apabila Loker Penyelesaian Santunan yang menerima limbah adalah Kantor Cabang, maka Kepala Bagian Pelayanan/Kepala Bagian



Operasional/Kepala Unit Operasional & Humas membuat nota dinas usulan pemberian santunan *Ex Gratia* kepada Kepala Cabang.

9. Kepala Cabang memberikan persetujuan pemberian santunan *Ex Gratia* melalui surat balasan kepada Kantor Perwakilan/KPJR Tingkat I atau melalui Lembar Disposisi Surat Masuk atas nota dinas usulan pemberian santunan *Ex Gratia* dari Kepala Bagian/Kepala Unit.
10. Petugas *Front Office* memasukkan dokumen otorisasi pembayaran santunan *Ex Gratia* dari Kepala Cabang (surat atau lembar disposisi) ke dalam berkas santunan.
11. Petugas *Front Office* menyampaikan berkas santunan kepada Otorisator.
12. Otorisator meneliti kembali berkas untuk meyakini bahwa berkas santunan telah memenuhi syarat untuk dilakukan proses **pembayaran**.
13. Berkas santunan diserahkan kembali kepada petugas *Front Office* untuk dimulainya pengentrian Data Pengajuan Santunan.
14. Petugas *Front Office* memberikan informasi melalui telepon kepada korban/ahli waris mengenai waktu pelaksanaan penyerahan santunan.
15. Petugas *Front Office* melaksanakan pengentrian pada Form Pengajuan Santunan (lihat **Sub Bab D.01. halaman 148**).  
Pada saat pengentrian Nomor Berkas Pengajuan Santunan yang digunakan untuk penyelesaian pembayaran ini, **Nomor Urut Mutasi Pengajuan ditambahkan dengan 1 (satu)**dari **Nomor Urut Mutasi Pengajuan sebelumnya**.
16. Tahapan selanjutnya sama dengan proses administrasi penyelesaian pembayaran yang telah diuraikan pada **Sub Bab E.01., mulai langkah ke 15 s.d. 24 ,halaman 161 s.d. 163**.

## **G. PENYELESAIAN PEMBAYARAN SUPLESI SANTUNAN, PENERIMAAN RESTITUSI SANTUNAN DAN PEMBAYARAN SANTUNAN EX GRATIA KEDALUWARSA**

### **01. Penyelesaian Pembayaran Suplesi Santunan**

Pembayaran santunan suplesi adalah pembayaran santunan lanjutan atau tambahan untuk berkas santunan yang telah sebelumnya sudah pernah menerima pembayaran. Pembayaran santunan suplesi dapat pembayaran santunan luka-luka atas biaya rawatan susulan/lanjutan, santunan cacat tetap atau santunan meninggal dunia.



Dalam hal penerima santunan suplesi sama dengan penerima santunan sebelumnya, maka persyaratan yang diperlukan hanya persyaratan yang terkait dengan jenis santunan yang akan diserahkan secara suplesi. Misalnya, jika pembayaran pertama adalah santunan luka-luka yang diterima oleh korban sendiri dan suplesi santunan yang akan diserahkan adalah santunan cacat tetap yang juga akan diterima oleh korban sendiri, maka persyaratan yang diperlukan hanya persyaratan yang terkait dengan santunan cacat tetap.

Dalam hal penerima santunan suplesi berbeda dengan penerima santunan sebelumnya maka selain persyaratan yang terkait dengan jenis santunan diperlukan juga tambahan persyaratan yang terkait dengan pihak yang akan menerima santunan. Misalnya, penyerahan pertama adalah santunan meninggal dunia kepada ahli waris dan suplesi santunan yang akan dibayarkan adalah santunan luka-luka kepada Rumah Sakit, maka selain persyaratan Formulir Keterangan Kesehatan Korban dan kuitansi biaya perawatan/pengobatan, diperlukan juga persyaratan lain terkait penagihan Rumah Sakit, yakni Surat Pernyataan dan Pemberian Kuasa dan Surat Pengantar Tagihan Rumah Sakit.

Pembayaran suplesi santunan akan menggunakan Nomor Berkas Pengajuan Santunan semula/sebelumnya dengan perubahan pada Nomor Urut Mutasi Pengajuan yang ditambahkan dengan 1 (satu) dari Nomor Urut Mutasi Pengajuan sebelumnya.

Sebelum pelaksanaan pembayaran suplesi santunan, Petugas *Front Office* terlebih dahulu mengambil arsip berkas santunan pengajuan sebelumnya dan dokumen fisik yang dihasilkan dari pembayaran suplesi santunan akan disatukan pada map berkas santunan sebelumnya dengan perubahan hanya pada label Nomor Berkas Pengajuan Santunan. Dokumen yang dihasilkan dari proses pembayaran suplesi santunan harus juga diarsipkan secara elektronik (hasil *scan*). Adapun proses administrasi pembayaran suplesi santunan dengan pengentrian Data Pengajuan Santunan pada Aplikasi Dasi-JR sama dengan proses pembayaran santunan pertama. Perbedaannya hanya pada pilihan jenis pembayaran sewaktu pengentrian Form Pengajuan Santunan yang menggunakan pilihan jenis pembayaran suplesi.

## **02. Penyelesaian Penerimaan Restitusi Santunan**

Penerima restitusi santunan adalah pengembalian sebagian atau keseluruhan santunan dikarenakan hal sebagai berikut:

- a. Terjadi kelebihan pembayaran santunan.



- b. Korban/ahli waris menolak untuk menerima atau mengembalikan santunan.
- c. Keadaan lain yang mengharuskan perusahaan untuk menagih kembali sebagian atau keseluruhan santunan yang telah diserahkan.

Proses administrasi penerimaan restitusi santunan hanya dilaksanakan terhadap pembayaran santunan yang transaksinya **telah dibukukan/dilakukan entri jurnal** oleh Bagian Keuangan. Adapun pembayaran santunan yang dibatalkan tetapi transaksinya belum dibukukan, cukup dilakukan penghapusan terhadap pengentrian pembayaran santunan yang bersangkutan.

Penerimaan restitusi santunan akan menggunakan Nomor Berkas Pengajuan Santunan semula/sebelumnya dengan perubahan pada Nomor Urut Mutasi Pengajuan yang ditambahkan dengan 1 (satu) dari Nomor Urut Mutasi Pengajuan sebelumnya.

Mekanisme pengentrian restitusi santunan dalam Aplikasi Dasi-JR pada prinsipnya sama dengan mekanisme pengentrian pembayaran suplesi santunan, perbedaannya hanya pada:

- a. Pilihan Jenis Pembayaran pada Form Entri Pengajuan Santunan adalah "Restitusi".
- b. Jumlah restitusi dientri dalam "nilai negatif" dengan pemberian tanda minus (-) di depan angka nominal restitusi santunan.
- c. Pilihan Otorisasi pada Form Otorisasi adalah "Terima Restitusi".

Dokumen dalam proses penerimaan restitusi santunan adalah sebagai berikut:

- a. Berita Acara Restitusi Santunan (lampiran **28/BA.04**) yang ditandatangani oleh
  - Cabang Utama : Ka. Sub. Bag. Administrasi Santunan dan Kepala Bagian Pelayanan
  - Cabang Tingkat IA/IB : Ka. Sub. Bag. Administrasi Santunan dan Kepala Bagian Operasional
  - Cabang Tingkat IIA/IIB : Kepala Unit Operasional & Humas dan Kepala Cabang
  - Perwakilan : Penanggung Jawab Bidang Pelayanan dan Kepala Perwakilan
  - KPJR Tingkat I : Penanggung Jawab Bidang Pelayanan dan Kepala KPJR
- b. Tembusan kuitansi penerimaan restitusi (jika ada)
- c. Tembusan Bukti Kas/Bank Masuk.



- d. Nota dinas dari Sub Bagian/Unit Akuntansi, Keuangan & PKBL atau surat dari Divisi Akuntansi tentang koreksi atas kelebihan pembayaran santunan (jika ada).

Petugas *Front Office* terlebih dahulu mengambil arsip berkas santunan pengajuan sebelumnya dan dokumen yang dihasilkan dari penerimaan restitusi santunan akan disatukan pada map berkas santunan sebelumnya. Dokumen yang dihasilkan dari proses penerimaan restitusi santunan harus juga diarsipkan secara elektronik (hasil *scan*).

### **03. Penyelesaian Pembayaran Santunan *Ex Gratia* Kedaluwarsa**

Sebagaimana telah diuraikan pada **Bab II Sub Bab F.02.2 Angka 6 halaman 87** bahwa proses penyelesaian santunan *Ex Gratia* Kedaluwarsa hanya dilaksanakan untuk pengajuan santunan yang terjamin tetapi baru diajukan setelah lewat dari 6 (enam) bulan sejak tanggal kecelakaan.

Dalam hal terdapat pembayaran santunan *Ex Gratia* lain yang akan diproses selain *Ex Gratia* Kedaluwarsa, maka proses *Ex Gratia* Kedaluwarsa tidak perlu dilaksanakan.

Dengan demikian, proses administrasi penolakan untuk pengajuan santunan kedaluwarsa dapat langsung dilaksanakan pada hari yang sama dengan proses administrasi pembayaran santunannya, sebagai berikut:

1. Setelah Otorisator meneliti dan meyakini bahwa berkas santunan telah memenuhi syarat untuk dilakukan proses pembayaran (lengkap dan absah), berkas dikembalikan kepada petugas *Front Office*.
2. Dilaksanakan pemberian Nomor Berkas Pengajuan Santunan dan pengentrian Data Pengajuan Santunan untuk penyelesaian penolakan kedaluwarsa.
3. Dibuatkan surat penolakan santunan kedaluwarsa (lampiran **48/TO.07**).
4. Dibuatkan surat permohonan kebijaksanaan (lampiran **49/PN.01**) dan dimintakan tanda tangan dari pihak yang mengajukan santunan.
5. Dilaksanakan proses administrasi pembayaran santunan *Ex Gratia* Kedaluwarsa.

## **H. PENYELESAIAN DEPONIR**

Penyelesaian deponir (berkas tidak dilanjutkan prosesnya) dilaksanakan terhadap berkas santunan limpahan masuk yang pelimpahannya dilaksanakan oleh Loker Penyelesaian Santunan yang menangani kecelakaan, tanpa adanya pengajuan santunan dari pihak korban/ahli waris.



Setelah berkas santunan limpahan masuk diterima oleh Loker Penyelesaian Santunan tujuan pelimpahan, ternyata penyerahan santunan tidak dapat direalisasikan karena pihak korban/ahli waris menyatakan tidak akan mengajukan santunan atau pihak korban/ahli waris tidak dapat ditemui dan sama sekali tidak diketahui keberadaannya. Penyelesaian deponir hanya dilaksanakan **setelah kondisi kedaluwarsa pengajuan santunan telah terpenuhi**, yakni telah lewat 6 (enam) bulan sejak tanggal kecelakaan. Lihat **Bab II Sub Bab D.01. halaman 75**.

Penyelesaian deponir dilaksanakan berdasarkan surat pernyataan dari korban/ahli waris bahwa yang bersangkutan tidak akan mengajukan/menerima santunan atau berdasarkan Laporan Hasil Survei bahwa berkas santunan tidak dapat direalisasikan dengan pembayaran, misalnya karena korban/ahli waris sudah pindah dari domisilinya dan tidak diketahui keberadaannya.

Penyelesaian deponir tidak menghilangkan hak santunan korban/ahli waris. Apabila di kemudian hari ternyata korban/ahli waris bermaksud mengajukan santunan, maka hal tersebut masih diperbolehkan

Berikut proses penyelesaian deponir terhadap berkas santunan limpahan masuk yang tidak dapat direalisasikan dengan pembayaran.

1. Petugas *Front Office* melakukan inventarisasi berkas santunan limpahan masuk yang belum diajukan oleh korban/ahli waris dan santunannya akan menjadi kedaluwarsa dalam waktu dekat, misalnya dalam waktu 1 (satu) bulan lagi.
2. Petugas *Front Office* menyerahkan berkas santunan tersebut kepada petugas yang akan melaksanakan survei/kunjungan secara proaktif sesuai petunjuk Otorisator.
3. Petugas yang melaksanakan survei/kunjungan secara proaktif menyerahkan kembali berkas santunan kepada petugas *Front Office* yang telah dilengkapi dengan salah satu dari dokumen berikut:
  - a. Pernyataan dari pihak korban/ahli waris bahwa yang bersangkutan tidak mengajukan santunan (lampiran **50/PN.02.**) atau dapat diganti dengan Laporan Hasil Survei apabila pihak korban/ahli waris hanya menyatakan secara lisan atau melalui telepon dan tidak membuat pernyataan tertulis.
  - b. Laporan Hasil Survei dengan saksi Pamong Praja atau warga setempat bahwa korban/ahli waris sama sekali tidak dapat diketahui keberadaannya.
4. Petugas *Front Office* melakukan entri Data Register Sementara Aplikasi Dasi-JR dengan salah satu jenis tindak lanjut "Dilakukan Kunjungan Jemput Bola" atau "Dilakukan Survei".



5. Pada saat santunan telah memenuhi kondisi kedaluwarsa, Petugas *Front Office* mengambil berkas santunan dari arsip dan menyampaikannya kepada Otorisator.
6. Otorisator meneliti kembali berkas untuk meyakini bahwa pihak korban/ahli waris tidak akan mengajukan santunan.
7. Otorisator (Kabag Pelayanan /Kabag Operasional/Kanit Operasional & Humas/Kepala Perwakilan/ Kepala KPJR Tingkat I) membuat nota dinas/surat usulan penyelesaian deponir disertai lampiran pendukungnya kepada Kepala Cabang.
8. Apabila dipertimbangkan bahwa berkas limpahan masuk memang telah layak dan memenuhi ketentuan untuk dilakukan penyelesaian Deponir, Kepala Cabang membuat disposisi/surat persetujuan penyelesaian deponir.
9. Petugas *Front Office* memasukkan dokumen persetujuan penyelesaian deponir dari Kepala Cabang (surat atau lembar disposisi) ke dalam berkas santunan dan menyerahkan berkas santunan kepada Otorisator.
10. Otorisator melaksanakan pengentrian tindak lanjut "Berkas Limpahan Masuk Akan Dideponir" pada Data Register Sementara Aplikasi Dasi-JR.
11. Berkas santunan diserahkan kembali kepada petugas *Front Office* untuk dimulainya pengentrian Data Pengajuan Santunan dengan penyelesaian Deponir.
12. Petugas *Front Office* melaksanakan pengentrian pada Form Pengajuan Santunan (lihat **Sub Bab D.01. halaman 148**).  
Pada saat pengentrian Nomor Berkas Pengajuan Santunan yang digunakan untuk penyelesaian deponir ini, **Nomor Urut Mutasi Pengajuan ditambahkan dengan 1 (satu) dari Nomor Urut Mutasi Pengajuan sebelumnya.**
13. Petugas/pejabat yang memiliki kewenangan identifikasi kelengkapan dan keabsahan berkas melaksanakan pengentrian pada Formulir Identifikasi Kelengkapan dan Keabsahan Berkas dan menandatangani hasil cetak Daftar Dokumen Berkas Santunan (lihat **Sub Bab D.02. halaman 152**)
14. Otorisator melaksanakan pengentrian pada Formulir Otorisasi Penyelesaian Santunan (lihat **Sub Bab D.03. halaman 153**).
15. Petugas *Front Office* melaksanakan pengentrian pada Formulir Penyelesaian Santunan (lihat **Sub Bab D.04. halaman 154**).
16. Petugas *Front Office* mencetak LDPB dan dimasukkan ke dalam berkas santunan.
17. Petugas *Front Office* memutakhirkan label Nomor Berkas Pengajuan Santunan pada map berkas santunan.
18. Berkas santunan diarsipkan dalam bentuk fisik sesuai ketentuan yang berlaku dan dalam bentuk berkas elektronik (hasil *scan*).



## **BAB V**

# **PEMELIHARAAN DAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SANTUNAN**

### **A. PELAYANAN SANTUNAN BERKUALITAS**

#### **01. Prinsip Tepat dan Penjabaran Pelayanan Santunan**

##### **1. Tepat Informasi**

Diperolehnya informasi tentang kecelakaan alat angkutan umum dan lalu lintas jalan sedini mungkin serta diberitahukan kepada korban/ahli waris korban tentang haknya dengan tepat dan jelas. Penjabaran prinsip tepat informasi adalah:

- a. Memelihara hubungan kerja yang baik dan berkesinambungan dengan mitra kerja yang secara langsung menangani kasus kecelakaan.
- b. Menyampaikan informasi kepada korban/ahli waris korban dengan cepat dan bahasa yang jelas serta mudah dipahami.
- c. Monitoring terhadap kasus-kasus kecelakaan angkutan umum dan lalu lintas jalan dilakukan secara rutin pada instansi berwenang.
- d. Ketentuan mengenai hak dan prosedur penyelesaian pelayanan santunan harus dipahami secara menyeluruh dan dilaksanakan secara seragam dan konsisten.

##### **2. Tepat Jaminan**

Pemberian santunan kepada korban/ahli waris korban dipastikan sesuai dengan ruang lingkup dan nilai jaminan. Penjabaran prinsip tepat jaminan adalah:

- a. Laporan tentang ruang lingkup kecelakaan harus sesuai dengan kondisi kecelakaan yang sebenarnya terjadi.
- b. Dalam prosedur pengajuan santunan tidak dikenai biaya apapun atau potongan lainnya.
- c. Santunan rawatan yang diberikan harus diyakini merupakan biaya perawatan secara medis.
- d. Penyelesaian santunan sesuai dengan sistem dan prosedur serta ketentuan yang berlaku.



### 3. Tepat Subjek

Penerima santunan adalah korban/ahli waris korban yang benar-benar berhak.

Penjabaran prinsip tepat subjek adalah:

- a. Bertindak proaktif untuk menghimbau korban/ahli waris korban agar mengurus sendiri santunannya.
- b. Penelitian yang cermat atas kelengkapan data pada setiap tahapan prosedur pelayanan.
- c. Sebelum penyerahan santunan harus dilakukan wawancara untuk meyakini keabsahan korban/ahli waris korban.
- d. Melakukan survei bila diperlukan dan pelaksanaannya dilakukan secara teliti dan akurat.

### 4. Tepat Waktu

Pelayanan penyelesaian santunan mulai dari proses pengajuan sampai dengan penyerahan santunan dilakukan dalam batasan waktu yang tepat. Penjabaran prinsip tepat waktu adalah:

- a. Melakukan pencatatan waktu pada setiap tahapan proses penyelesaian penyerahan santunan.
- b. Mekanisme kerja dilakukan secara wajar dan konsisten dan selalu dikembangkan dengan menggunakan fasilitas komputer.
- c. Tidak ada perbedaan pelayanan terhadap korban/ahli waris korban.

### 5. Tepat Tempat

Penyerahan santunan diupayakan sedekat mungkin dengan domisili resmi korban dan atau ahli waris korban:

- a. Mempertimbangkan domisili resmi korban dan atau ahli waris korban bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi korban/ahli waris korban untuk mengurus dan menerima santunan.
- b. Dalam hal korban meninggal dunia dan ahli waris meminta pembayaran dilakukan di luar domisili resmi (tidak sesuai dengan KTP) dapat dilakukan berdasarkan permohonan dari ahli waris dan petugas mendapatkan keyakinan akan kebenaran domisili yang dimohonkan tersebut.

## 02. Sikap Perilaku Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Secara umum sikap petugas dalam memberikan pelayanan mempedomani kewajiban umum pegawai sebagaimana yang ditetapkan dalam Keputusan Direksi yang mengatur tentang Peraturan Disiplin Pegawai PT Jasa Raharja.



Secara khusus didalam kegiatan pelayanan kepada petugas dituntut untuk memiliki sikap melayani yang mencerminkan sikap Proaktif, Ramah, Ikhlas, Mudah dan Empati yang disingkat dengan 'PRIME' yang dijabarkan dalam bentuk perilaku antara lain sebagai berikut:

1. Jujur, bijaksana dan menunjukkan sikap untuk membantu korban/ahli waris korban tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan antara yang satu dengan yang lainnya.
2. Sopan santun dan ramah dalam melayani para korban/ahli waris korban dan keluarga dan atau pihak ketiga lainnya yang mengajukan tuntutan santunan.
3. Komunikatif dan terbuka serta meyakinkan dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.
4. Hindari sikap berlebihan yang dapat menimbulkan kejengkelan masyarakat.
5. Ekspresi wajah pada saat berhadapan dengan korban/ahli waris korban dan keluarga dan atau pihak ketiga lainnya harus menunjukkan kesediaan menolong.
6. Busana/pakaian dan tata rambut agar sesuai dan rapi, baik dalam melayani korban/ahli waris korban dan keluarga dan atau pihak ketiga serta pada saat berhadapan dengan mitra kerja.
7. Semangat membantu, energik serta mau mendengar keluhan dari korban/ahli waris korban maupun masyarakat lainnya.
8. Melakukan kerja sama yang baik dan saling mendukung antara petugas intern di Cabang/Perwakilan maupun antar Cabang/Perwakilan dalam proses penyelesaian santunan.
9. Apabila terjadi suatu kesalahan dalam memberikan layanan, maka harus segera memperbaiki dengan menyatakan kekeliruan yang telah terjadi.
10. Waspada dan cepat tanggap terhadap setiap peristiwa kecelakaan lalu lintas yang terjadi di wilayah kerjanya.
11. Segera menghubungi instansi terkait yang menangani kasus kecelakaan, dalam upaya memperoleh informasi kasus kecelakaan yang terjadi.
12. Dalam hal kasus kecelakaannya terjamin berdasarkan UU No. 33/1964 dan UU No.34/1964, maka dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :
  - a. Menginformasikan kepastian jaminan secara cepat dan tepat kepada korban/ahli waris korban.
  - b. Aktif membantu korban/ahli waris korban untuk memperoleh dokumen dari instansi berwenang yang menjadi persyaratan pengurusan santunan.



13. Terhadap kasus yang tidak terjamin berdasarkan UU No.33/1964 dan UU No.34/1964, memberikan informasi secara jelas dan akurat serta simpatik tentang ruang lingkup jaminan kedua Undang Undang tersebut kepada korban/ahli waris korban.
14. Sebelum melakukan penolakan atas pengajuan santunan, sebaiknya agar diteliti terlebih dahulu sehingga tidak tertutup kemungkinan bahwa tidak terjamin oleh UU No.33/1964, akan tetapi kemungkinan terjamin oleh UU No.34/1964 dan atau sebaliknya.
15. Dalam hal mengalami keraguan atas keterjaminan kasus agar diberikan jawaban setelah mengkonsultasikannya dengan atasan langsung atau pejabat yang memiliki kompetensi untuk menjelaskan kasus tersebut.

### **03. Kiat Menghadapi Masyarakat**

#### **03.1. Masyarakat sebagai Subjek Pelayanan**

Yang dimaksud dengan Subjek pelayanan adalah setiap orang atau organisasi yang berhubungan dengan perusahaan dan berkaitan dengan masalah kejadian kecelakaan penumpang angkutan umum dan lalu lintas jalan, yaitu:

- a. Korban kecelakaan yang bersangkutan
- b. Ahli waris korban kecelakaan
- c. Keluarga korban yang mengalami kecelakaan
- d. Pihak ketiga yang menanggung biaya rawatan korban
- e. Pihak ketiga lainnya yang membantu korban/ahli waris korban kecelakaan (bukan calo)
- f. Instansi terkait, meliputi:
  - 1) Kepolisian
  - 2) Instansi Perhubungan
  - 3) Rumah Sakit, Dokter Praktek, Apotek
  - 4) Kantor Desa/Lurah atau Kecamatan

#### **03.2. Kiat Petugas Menangani Masyarakat**

##### **1. Menghadapi dan Menangani Keluhan Masyarakat**

Dalam menghadapi keluhan masyarakat mengenai prosedur pengajuan santunan, agar petugas memikirkan hal-hal positif sebagai berikut:



- a. Beri kesempatan kepada masyarakat untuk menjelaskan situasi yang ditemui dalam tahapan pengurusan santunan. Dengar secara aktif tanpa memotong pembicaraannya.
- b. Tunjukkan tanggung jawab petugas terhadap situasi dimaksud, dengan menggunakan kalimat yang mencerminkan simpati petugas terhadap masalah yang dirasakan masyarakat.
- c. Tunjukkan bahwa petugas akan mengambil alih tanggung jawab untuk situasi yang dihadapi masyarakat dan bahwa petugas bersedia membantu.
- d. Senantiasa berikan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat.

## **2. Respons Menghadapi Tipikal Masyarakat**

- a. **TIPE AGRESIF**, tampaknya mudah memicu perkelahian, menghentikan setiap kata yang petugas ucapkan, meledakkan kemarahan dihadapan petugas seraya mencoba menimbulkan kerusakan. Mereka akan sering memberikan komentar terhadap petugas tanpa mau dihalangi.

### **❖ RESPONS PETUGAS:**

- 1) Mengendalikan diri dengan tetap tenang dan tidak terpancing untuk bereaksi emosional.
- 2) Menjadi pendengar yang baik dan tetap menunjukkan perhatian terhadap apa yang diutarakannya.
- 3) Menunjukkan bahwa petugas bisa memahami perasaan mereka dengan memberikan pelayanan yang simpatik.
- 4) Tetap berpegang pada prinsip dasar dan sistim prosedur yang berlaku dan ulang penjelasan secara tenang pada bagian yang belum dipahami dengan baik oleh serta tidak terpengaruh dengan kemauan subyektif yang bersangkutan.

- b. **TAHU SEGALANYA**, tipe ini menganggap ia tahu segalanya, yaitu mengetahui seluruh pokok persoalan, namun segera menjadi jelas bahwa kenyataannya tidak demikian.

### **❖ RESPONS PETUGAS:**

- 1) Ajukan beberapa pertanyaan tentang ketentuan UU NO.33/1964 dan UU no.34/1964 akan membantu masyarakat untuk menyadari bahwa ada beberapa informasi yang tidak diketahuinya.



- 2) Dengan mengajukan pertanyaan semacam ini, ia akan melihat permasalahannya secara jelas.
- 3) Bila masalah ini telah menjadi jelas baginya, anjurkan pemecahannya.

### **03.3. Pendekatan Dengan Mitra Kerja**

Pada saat berhubungan dengan mitra kerja dalam tahapan proses penyelesaian santunan, agar petugas selalu mempertahankan kualitas pelayanan serta menciptakan citra positif perusahaan antara lain dengan cara:

1. Pendekatan yang dilakukan harus selalu dengan sikap positif terhadap Kepolisian/pejabat terkait, sehingga mereka dapat memahami kebijakan proses pelayanan PT Jasa Raharja khususnya dalam membantu korban/ahli waris korban mengisi Formulir Pengajuan Santunan berdasarkan Laporan Polisi.
2. Penerapan interaksi yang baik dalam setiap proses pelayanan harus terus dikembangkan dengan mitra kerja.
3. Mengembangkan hubungan yang mampu membuat Kepolisian/Pejabat terkait merasa dihargai.

### **03.4. Komunikasi Melalui Telepon**

Salah satu fasilitas yang dipergunakan korban/ahli waris korban maupun masyarakat umum untuk mengetahui sistim dan prosedur serta persyaratan pelayanan santunan adalah melalui telepon. Untuk hal tersebut maka cara berkomunikasi dengan korban/ahli waris korban melalui telepon tetap diusahakan bisa menciptakan citra yang kuat terhadap Jasa Raharja dengan cara sebagai berikut:

1. Pemberian informasi melalui telepon kepada masyarakat dapat dilayani oleh seluruh petugas.
2. Etika berkomunikasi harus sopan dan santun serta tidak emosional.
3. Setiap kali telepon diangkat, diawali dengan kalimat:

*'Jasa Raharja, selamat pagi/siang/sore dengan .....(sebut nama penerima), ada yang bisa kami bantu'*

Setelah yang bersangkutan menyampaikan keperluannya, petugas menanyakan dengan ramah nama penelpon dan kemudian menggali



lebih detail kecelakaan antara lain bagaimana kondisi korban, lokasi dan waktu kecelakaan.

Dalam hal merespon atas informasi dari penelpon maka penyampaian kepastian jaminan kasus sebagai berikut:

- a. Jika petugas sudah meneliti dan memahami Laporan Polisi atau laporan kecelakaan dari instansi berwenang lain untuk kasus yang ditanyakan, dapat memberikan penjelasan mengenai terjamin atau tidak terjaminnya kasus tersebut.
  - b. Jika petugas belum meneliti dan memahami Laporan Polisi atau laporan kecelakaan dari instansi berwenang lain untuk kasus yang ditanyakan, maka penjelasan mengenai terjamin atau tidak terjaminnya kasus tersebut akan disampaikan setelah diperolehnya Laporan Polisi atau laporan kecelakaan dari instansi berwenang lain.
4. Sebelum pembicaraan diakhiri, untuk meminta nomor telpon yang bisa dihubungi, selanjutnya petugas menyampaikan kalimat penutup:  
*'Apakah masih ada hal lain yang bisa kami bantu'*  
Jika dijawab cukup atau sudah jelas semuanya, maka kalimat penutup tersebut dilanjutkan dengan kalimat:  
*'Terima kasih telah menghubungi Jasa Raharja'*
5. Jelaskan secara ringkas dengan bahasa yang mudah dipahami mengenai ruang lingkup jaminan serta persyaratan pengajuan santunan apabila kasusnya terjamin.
6. Dalam hal kasus yang tidak terjamin, petugas lebih mengedepankan sikap Empati karena mereka tidak berhak atas santunan.

### **03.5. Atensi Petugas Saat Korban/Ahli Waris Korban Menunggu Proses Santunan**

1. Setiap korban/ahli waris korban datang ke petugas *Front Office* untuk mengajukan berkas, agar petugas langsung memberikan pelayanan, dan sedapat mungkin dihindari menunda proses penyelesaian berkas yang diajukan.
2. Upayakan agar korban/ahli waris korban tidak menunggu proses pelayanan santunan yang terlalu lama dengan cara mengukur dan memonitor kecepatan waktu proses penyelesaian berkas santunan dari saat penerimaan berkas sampai dengan santunan dibayarkan oleh Kasir.



3. Dalam beberapa saat, kepada korban/ahli waris korban yang menunggu agar disapa/ditegur dan diberikan pengertian untuk bersabar dalam menunggu proses penyelesaian berkasnya.
4. Pada saat akan diserahkan santunan, diupayakan mendekati korban/ahli waris korban untuk meminta yang bersangkutan mendekat ke loket agar nama yang bersangkutan tidak dipanggil dengan berteriak melalui loket kasir.
5. Dalam hal korban/ahli waris korban yang datang mengalami kesulitan untuk mendekat ke loket kasir dikarenakan kondisi kesehatan yang bersangkutan, diupayakan agar penyerahan santunan tidak dilakukan di loket kasir tetapi dengan mendatangi tempat dimana yang bersangkutan duduk dan memintanya untuk mendekat ke meja terdekat untuk memudahkan tanda tangan.

#### **04. Pemeliharaan Lingkungan Kerja**

1. Kondisi ruang pelayanan agar selalu rapi dan tertata secara tertib dan bersih,
2. Penempatan dan pengarsipan dokumen santunan tertata secara rapi sesuai sistem kearsipan dinamis,
3. Setiap hari tersedia media kegiatan pengisi waktu menunggu misalnya koran, majalah pada ruang tunggu, TV atau air minum,
4. Informasi yang tercantum dalam Papan Informasi harus merupakan data atau informasi yang aktual.

#### **05. Penanganan Keluhan Masyarakat**

Perusahaan asuransi harus tanggap dan peka terhadap setiap keluhan yang diajukan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan santunan. Setiap keluhan memiliki kemungkinan salah-paham atau pelayanan yang tidak memuaskan dari para pegawai yang menangani santunan atau yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

Untuk menurunkan tingkat keluhan yang diajukan masyarakat, hendaknya setiap prosedur pengajuan santunan harus dijelaskan kepada masyarakat. Penjelasan ini dimaksudkan agar sejak awal terbentuk pemahaman yang sama terhadap suatu permasalahan antara masyarakat dengan perusahaan.

Agar perusahaan dapat menanggapi secara efektif, perlu dirancang suatu sistem yang didukung dengan administrasi yang memadai. Sistem yang dibentuk khusus untuk menangani keluhan masyarakat ini hendaknya perlu diketahui oleh



masyarakat sebagai suatu bentuk pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, pihak masyarakat mengetahui prosedur-prosedur apa saja yang dapat mereka tempuh dalam upayanya memperoleh santunan.

## **06. Penanganan Surat Pengaduan Masyarakat**

Surat pengaduan dari masyarakat adalah surat yang berisikan perasaan tidak puas atau keluhan karena pengajuan santunan yang ditolak karena kasusnya tidak terjamin berdasarkan UU No. 33/1964 & UU No.34/1964, dan atau pelayanan penyelesaian santunan tidak sesuai keinginan masyarakat.

Surat pengaduan dari masyarakat yang ditujukan ke Kantor Pusat ditangani Divisi Pelayanan, sedangkan surat pengaduan dari masyarakat yang ditujukan ke kantor Cabang, Perwakilan, KPJR Tingkat I ditangani langsung oleh Cabang, Perwakilan atau KPJR Tingkat I yang bersangkutan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Menganalisis surat pengaduan dari masyarakat dan dengan melakukan koordinasi antara Kantor Pusat dengan Kantor Cabang/Perwakilan atau sebaliknya dalam rangka mendapatkan kejelasan mengenai permasalahan sebenarnya yang telah terjadi kemudian menyusun surat jawaban.
2. Penandatanganan surat jawaban ;
  - a. Surat jawaban terhadap surat pengaduan yang ditujukan kepada Kantor Pusat ditandatangani oleh Direksi atau Kepala Divisi Pelayanan sesuai dengan urgensinya.
  - b. Surat jawaban terhadap surat pengaduan yang ditujukan ke Kantor Cabang/ Perwakilan / KPJR Tingkat I ditandatangani oleh Kepala Cabang/ Perwakilan/KPJR Tingkat I.
  - c. Surat jawaban terhadap pengaduan melalui rubrik Surat Pembaca dalam media massa ditujukan ke redaksi media massa dan atau ke alamat penulis (jika ada alamatnya) dan ditandatangani oleh Kepala Divisi Pelayanan atau diinformasikan kepada Sekretaris Perusahaan yang membawahi Urusan Humas Kantor Pusat untuk memberikan jawaban atau penjelasan kepada Redaksi media massa dimaksud.
3. Surat pengaduan serta tindak lanjutnya dicatat dan diklasifikasikan dalam Buku Registrasi Surat Pengaduan Masyarakat (lampiran **67/SQ.01**).



## **07. Surat Pemberitahuan Penyerahan Santunan kepada Pengusaha Angkutan Umum dan Pemilik Kendaraan Bermotor**

Surat Pemberitahuan Penyelesaian Santunan dimaksudkan sebagai wujud nyata dari tanggung jawab perusahaan kepada seluruh masyarakat, baik kepada pihak yang menjadi korban akibat kecelakaan lalu lintas maupun pihak pemilik kendaraan bermotor yang menimbulkan kecelakaan, disampaikan kepada :

1. Pengusaha Angkutan Umum untuk santunan yang diserahkan dengan jaminan UU No. 33/1964 *jo.* PP No. 17/1965.(lampiran **68/SQ.02**).
2. Pemilik Kendaraan Bermotor, untuk santunan yang diserahkan dengan jaminan UU No. 34/1964 *jo.* PP No. 18/1965.(lampiran **69/SQ.03**).

Pejabat yang berwenang untuk menandatangani surat pemberitahuan pembayaran santunan adalah:

- a. Cabang Utama : Kepala Bagian Pelayanan
- b. Cabang Tingkat IA/IB : Kepala Bagian Operasional
- c. Cabang Tingkat IIA/IIB : Kepala Unit Operasional & Humas
- d. Perwakilan : Kepala Perwakilan
- e. KPJR Tingkat I : Kepala KPJR Tingkat I

## **B. PENANGANAN KECELAKAAN MENONJOL**

Kasus kecelakaan yang bersifat menonjol, meliputi:

- a. Kasus kecelakaan pesawat udara.
- b. Kasus kecelakaan di darat, laut dan udara yang menyebabkan 5 (lima) atau lebih korban meninggal dunia.
- c. Kasus kecelakaan di darat, laut dan udara yang mendapat perhatian dan liputan yang luas dari berbagai media massa elektronik, *online* dan cetak berskala nasional.

### **01. Penanganan Kecelakaan Menonjol oleh Divisi Pelayanan**

Divisi Pelayanan melakukan:

1. Koordinasi dengan Cabang mengenai tempat kecelakaan serta kepastian jaminan.
2. Memberikan petunjuk penanganannya kepada Cabang.

### **02. Penanganan Kecelakaan Menonjol di Tingkat Cabang**

1. Menyampaikan dan memutakhirkan laporan kepada Direktur Operasional dan Kepala Divisi Pelayanan, mengenai:
  - a. Lokasi dan waktu kecelakaan,
  - b. Jumlah korban baik yang meninggal dunia maupun luka-luka,
  - c. Sebab-sebab dan kronologis terjadinya kecelakaan,



- d. Kepastian dan jenis jaminannya,
- e. Langkah-langkah yang telah ditempuh dalam menangani kasus kecelakaan.
2. Memberikan perhatian melalui sikap proaktif dalam mengumpulkan data identitas korban secara cermat serta aktif berpartisipasi dalam tindakan penanganan pertolongan pertama yang dapat diberikan kepada para korban.
3. Segera melakukan koordinasi dengan instansi terkait yang menangani peristiwa kecelakaannya, dan aktif membantu proses persyaratan-persyaratan yang diperlukan dalam kaitannya dengan penyelesaian santunan.
4. Dalam hal terdapat ahli waris yang berdomisili di luar wilayah kerja Loker Penyelesaian Santunan yang menangani kecelakaan, agar pelimpahan berkasnya segera dikoordinasikan dengan Loker Penyelesaian Santunan tujuan sesuai domisili ahli waris sehingga proses penyelesaian santunannya dapat dilakukan dengan cepat dan tepat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Melakukan koordinasi dengan pihak rumah sakit yang merawat korban, bahwa korban dalam jaminan PT Jasa Raharja sehingga pihak rumah sakit tidak ragu dalam memberikan perawatan kepada korban.
6. Penyelesaian penyerahan santunan, diupayakan dilaksanakan secara kolektif dan dihadiri oleh pejabat Pemerintah setempat dengan tujuan sebagai bukti bahwa santunan yang dihimpun dari masyarakat dikembalikan kepada masyarakat yang berhak.

### **C. PEMBINAAN PELAYANAN SANTUNAN**

Pembinaan Pelayanan adalah kegiatan untuk memberikan petunjuk kepada petugas Kantor Cabang atau Perwakilan agar melakukan kegiatan pelayanan santunan sesuai dengan SPO yang ditetapkan.

Divisi Pelayanan bertanggung jawab terhadap kegiatan pembinaan di cabang, yaitu:

1. Kewenangan Pelaksanaan Pembinaan
  - a. Kepala Divisi Pelayanan berwenang menetapkan apakah pembinaan perlu dilakukan atau tidak.
  - b. Jika dilakukan pembinaan ke Cabang, Kepala Divisi Pelayanan berwenang menetapkan Cabang-Cabang yang akan ditinjau dan menetapkan anggota Tim yang akan melakukan pembinaan.
2. Pelaksanaan Pembinaan Cabang
  - a. Kepada Tim yang ditunjuk mempersiapkan kegiatan perjalanan dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



- b. Menyusun materi pembinaan.
- c. Melaporkan hasil kegiatan pembinaan kepada Direksi.

## **D. PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT**

Dalam upaya mempertahankan/meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, diperlukan adanya kegiatan pengumpulan, pengolahan dan analisa data yang berkaitan dengan aktivitas pelayanan santunan yang telah dilaksanakan.

Untuk merealisasikan hal tersebut, kegiatan survei pelayanan santunan melalui pengisian kuesioner oleh penerima santunan dan survei santunan pasca bayar merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilaksanakan secara konsisten dan berkesinambungan.

### **01. Survei Pelayanan Santunan Melalui Kuesioner**

#### **01.1. Survei Pelayanan Santunan dengan Media Komputer Kuesioner Layar Sentuh**

1. Dalam hal pihak penerima santunan, baik korban, ahli waris atau pihak ketiga yang penyerahan santunannya dilaksanakan di kantor PT Jasa Raharja, maka petugas pelayanan dan/atau kasir wajib meminta yang bersangkutan untuk mengisi kuesioner survei pelayanan santunan melalui media Komputer Kuesioner Layar Sentuh yang tersedia.
2. Apabila pengisi kuesioner mengalami kesulitan dalam menggunakan Komputer Kuesioner Layar Sentuh, petugas pelayanan harus membantu/memberi petunjuk bagaimana cara pengisian kuesioner kepada yang bersangkutan.
3. Untuk penerima santunan secara kolektif (Rumah Sakit atau Perusahaan Otobus), pengisian kuesioner cukup dilaksanakan untuk salah satu korban saja sepanjang pembayaran kolektif tersebut dilaksanakan pada hari/tanggal yang sama.
4. Komputer Kuesioner Layar Sentuh harus dipelihara dengan baik dan tidak diperkenankan mempergunakan komputer layar sentuh untuk keperluan apapun selain dari pengisian kuesioner.

#### **01.2. Survei Pelayanan Santunan dengan Media Aplikasi Kuesioner Mobile**

1. Pengisian kuesioner survei pelayanan santunan dengan media Aplikasi Kuesioner Mobile dilaksanakan khusus oleh korban/ahli waris korban yang



- penyerahan santunannya melalui pemindahbukuan sehingga yang bersangkutan tidak perlu datang ke kantor PT Jasa Raharja.
2. Pengisian kuesioner dengan media Aplikasi Kuesioner Mobile dapat dilaksanakan berdasarkan data korban yang diterima secara *online* dari Rumah Sakit, data korban IRSMS atau data korban yang telah dilakukan pengentrian pada Aplikasi Dasi-JR.
  3. Setiap petugas menemui korban/ahli waris korban pada saat kunjungan secara proaktif ke Rumah Sakit atau domisili korban/ahli waris korban, maka petugas wajib meminta korban/ahli waris korban untuk mengisi kuesioner melalui media Aplikasi Kuesioner Mobile.

### **01.3. Survei Pelayanan Santunan dengan Media Kertas/Selebaran**

1. Pengisian kuesioner secara manual dengan media kertas/selebaran hanya dilaksanakan apabila terjadi kondisi yang tidak memungkinkan untuk melaksanakan pengisian kuesioner dengan media Komputer Kuesioner Layar Sentuh maupun dengan media Aplikasi Kuesioner Mobile, misalnya:
  - Sedang terjadi gangguan jaringan VPN atau gangguan listrik.
  - Lokasi kunjungan secara proaktif tidak terjangkau oleh sinyal internet.
2. Seluruh hasil kuesioner dengan media kertas/selebaran harus **direkam** oleh Petugas ke dalam Komputer Kuesioner Layar Sentuh.
  - a. Pengisian pada Komputer Kuesioner Layar Sentuh oleh petugas Jasa Raharja dengan menyalin isi jawaban kuesioner yang terdapat pada selebaran kuesioner.
  - b. Pada saat pengambilan foto oleh kamera Komputer Kuesioner Layar Sentuh, agar selebaran kuesioner yang sedang disalin diperlihatkan kepada kamera.

### **01.4. Pengolahan Data Hasil Survei Pelayanan Santunan**

Pengolahan data dan pelaporan hasil survei pelayanan santunan disentralisasi di Kantor Pusat oleh Divisi Pelayanan.

- a. Seluruh data hasil pengisian survei yang telah terekam baik melalui media Komputer Kuesioner Layar Sentuh maupun media Aplikasi Kuesioner Mobile akan diolah pelaporannya oleh Divisi Pelayanan.
- b. Kantor Pusat hanya akan mengolah data hasil survei pelayanan santunan yang terekam secara elektronik melalui Komputer Kuesioner Layar Sentuh dan Aplikasi Kuesioner Mobile.



- c. Pengisian kuesioner melalui media kertas/selebaran yang tidak direkam ke dalam Komputer Kuesioner Layar Sentuh tidak akan disertakan/diperhitungkan datanya.
- d. Kantor Cabang masih dapat mencetak dan mengolah Laporan dan Evaluasi Survei Pelayanan Santunan dengan menggunakan Komputer Kuesioner Layar Sentuh, namun cukup menjadi bahan evaluasi bagi Cabang sendiri dan tidak perlu dikirimkan ke Kantor Pusat.
- e. Selebaran survei pelayanan santunan yang telah disalin ke Komputer Kuesioner Layar Sentuh tidak perlu dikirimkan ke Kantor Pusat, cukup diarsipkan di Kantor Cabang/Perwakilan/KPJR masing-masing.

## 02. Survei Santunan Pasca Bayar

Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui apakah prinsip 5 (lima) Tepat sebagai dasar pelaksanaan penyelesaian Santunan telah berjalan sesuai yang diharapkan.

### 02.1. Prosedur pelaksanaan

1. Survei pasca bayar dilaksanakan setiap periode Triwulan.
2. Survei pasca bayar dilaksanakan oleh:
  - a. Petugas Kantor Cabang di luar Unit Pelayanan;
  - b. Petugas bagian pelayanan selain petugas yang melakukan survei pra bayar atas persetujuan Kepala Cabang;
  - c. Apabila diperlukan, petugas di Kantor Perwakilan dan KPJR Tingkat I dapat melaksanakan survei pasca bayar untuk berkas di luar wilayah kerjanya sepanjang masih di bawah Kantor Cabang yang sama.  
Untuk itu Kepala Bagian Pelayanan/Kepala Bagian Operasional/Kepala Unit Operasional & Humas menetapkan nama petugas, jadwal dan lokasi survei yang disetujui oleh Kepala Cabang.
3. Jumlah korban yang dilakukan survei pasca bayar ditetapkan dengan mengalikan jumlah korban yang menerima pembayaran santunan dengan persentase yang ditetapkan di bawah ini:

| Cabang  | %  |
|---|----|
| Jawa Tengah, Jawa Timur, D.I. Yogyakarta  | 4% |
| Jawa Barat, Banten, Aceh, Sumatera Barat, Sumatera Utara, Lampung, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tengah, Papua | 7% |



|   |     |
|---|-----|
| DKI Jakarta, Sumatera Selatan, Riau, Jambi, Bengkulu, Kep. Riau, Kep. Bangka Belitung, Sulawesi Utara, Sulawesi Tenggara, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Kalimantan Timur, Kalimantan Selatan, Bali, Nusa Tenggara Timur, Nusa Tenggara Barat, Maluku | 10% |
|---|-----|

4. Membuat Laporan Hasil Survei Pasca Bayar (lampiran **70/SQ.04**)

## **02.2. Prosedur Pelaporan**

1. Membuat Rekapitulasi dan Evaluasi Laporan Hasil Survei.
2. Laporan Rekapitulasi dan Evaluasi hasil Survei disampaikan kepada Divisi Pelayanan dengan tembusan SPI Kantor Pusat selambat-lambatnya 10 hari setelah pelaksanaan survei.



## **BAB VI**

### **PENCEGAHAN KECELAKAAN**

#### **01. Pencegahan Kecelakaan**

Pencegahan kecelakaan secara sempit dapat diartikan sebagai upaya untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya suatu kecelakaan. Dengan demikian segala tindakan yang dilakukan adalah selalu berlandaskan bagaimana caranya agar kecelakaan tidak terjadi atau kemungkinan terjadinya diperkecil.

Dalam pengertian yang luas, pencegahan kecelakaan dapat dimaksud sebagai upaya-upaya penanganan yang dapat mengurangi terjadinya kecelakaan ataupun fatalitas dari cedera yang timbul sebagai akibat terjadinya kecelakaan.

Sehubungan dengan itu, sifat-sifat dari pencegahan adalah:

##### **01.1. Pra Kecelakaan**

Pra kecelakaan adalah sebelum terjadinya kecelakaan. Dengan demikian pencegahan disini bermakna pada upaya untuk mengurangi terjadinya kecelakaan.

Bentuk penanganan dari pencegahan terjadinya kecelakaan dapat dilaksanakan secara internal perusahaan ataupun melalui kerjasama dengan instansi terkait yang mempunyai keterkaitan langsung dengan masalah tersebut.

Beberapa hal yang dapat dilakukan untuk mencegah terjadinya kecelakaan dapat disampaikan, sebagai berikut:

1. Pelatihan Pengemudi angkutan penumpang umum bekerjasama dengan instansi Kepolisian dan Dinas Perhubungan.
2. Pemasangan instrumen pencegahan kecelakaan di daerah rawan kecelakaan.
3. Pemberian bantuan pengadaan alat-alat atau program pencegahan kecelakaan kepada mitra kerja terkait seperti barikade, *traffic cone*, tenda pos, dan lain sebagainya.
4. Sosialisasi di sekolah/universitas, instansi terkait dan operator penumpang umum dalam bentuk *leaflet* maupun temu wicara.
5. Penyampaian informasi mengenai perusahaan di media cetak dan media elektronik secara luas, dimana informasi yang disampaikan akan



memberikan pengetahuan tidak hanya mencegah terjadinya kecelakaan tetapi juga pembelajaran mengenai tindakan yang harus dilakukan apabila terjadi kecelakaan yang menimbulkan korban cedera.

6. Kampanye keselamatan lalu lintas dengan menyebarkan poster / *leaflet* maupun pemberian bonus / insentif kepada individu yang telah melakukan aktifitas keselamatan.
7. Penyampaian informasi mengenai pencegahan kecelakaan melalui instrument digital.

### **01.2. Saat Kecelakaan**

Saat kecelakaan adalah pada saat terjadinya kecelakaan. Dengan demikian pencegahan disini bermakna pada upaya penanganan terhadap korban kecelakaan dapat segera tertangani dengan tepat dan cepat.

Bentuk penanganan pada saat terjadinya kecelakaan, baik langsung ataupun tidak langsung akan melibatkan instansi terkait, penunjang bisnis Perusahaan. Beberapa hal yang merupakan bagian dari penanganan saat terjadinya kecelakaan, adalah sebagai berikut:

1. Penempatan petugas dari Perusahaan di beberapa daerah yang rawan kecelakaan dan bersifat *mobile* untuk dapat mendatangi lokasi kecelakaan dan melakukan pendataan serta koordinasi dengan instansi terkait.
2. Membantu petugas Kepolisian dalam penanganan situasi dan kondisi di lokasi kecelakaan.
3. Memberikan bantuan berupa kendaraan ambulans kepada instansi terkait dengan spesifikasi yang sesuai untuk penanganan terjadinya kecelakaan.
4. Memberikan bantuan kepada Kepolisian, untuk kemudahan menangani kecelakaan.

### **01.3. Pasca Kecelakaan**

Pasca kecelakaan adalah setelah terjadinya kecelakaan. Dengan demikian pencegahan disini bermakna pada upaya caranya agar korban kecelakaan tersebut dapat tertangani dengan cepat sehingga fatalitas cedera dapat diminimalisir.

Bentuk penanganan dari pasca kecelakaan secara umum mempunyai keterhubungan dengan instansi terkait karena hal tersebut tidak dapat dilakukan sendiri oleh perusahaan.



Beberapa hal yang merupakan bagian dari penanganan setelah terjadinya kecelakaan, adalah sebagai berikut:

1. Bantuan kepada Rumah Sakit dan Puskesmas yang telah menjadi BLU (Badan Layanan Umum) untuk penanganan awal terjadinya kecelakaan.
2. Informasi yang jelas kepada instansi terkait mengenai keterjaminan korban kecelakaan sehingga penanganan dapat dilakukan dengan segera.
3. Penanganan dalam pengurusan santunan kepada korban kecelakaan yang bersifat proaktif, dengan demikian membebaskan korban dari kerumitan dalam pengajuan santunan kecelakaan.

## **02. Standar Prosedur Operasi Pencegahan Kecelakaan**

Tujuan pencegahan kecelakaan adalah untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya suatu kecelakaan, sehingga perlu adanya penetapan standar dalam pelaksanaan kegiatan. Hal ini dapat diketahui melalui penghitungan tingkat risiko yang dialami, dengan demikian akan dapat diketahui prioritas utama untuk melaksanakan kegiatan. Standar operasi yang ditetapkan dalam melakukan kegiatan pencegahan kecelakaan adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kegiatan cabang yang telah ditentukan oleh Kantor Pusat sesuai dengan alokasi dana yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan kegiatan cabang yang ditentukan oleh cabang atas persetujuan dari Kantor Pusat.
3. Kegiatan yang akan dilaksanakan harus melalui penentuan kualifikasi dan skala prioritas berdasarkan standar yang telah ditetapkan oleh Pusat dan atau perhitungan yang telah dilakukan oleh cabang.
4. Prioritas utama dalam rangka pencegahan kecelakaan adalah :
  - a. Peningkatan kerja sama antar instansi yang melibatkan pihak-pihak Kepolisian, Dinas Perhubungan, Dinas Kesehatan serta Pusat Pelayanan Kesehatan setempat. Pemerintah Daerah dapat dilibatkan sebagai fasilitator antar cabang dengan instansi terkait.
  - b. Aktifitas untuk mencegah terjadinya kecelakaan dan program-program yang dirancang bersama dengan mitra kerja terkait.
5. Pembuatan alur kerja dari kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada di cabang yang bersangkutan.
6. Memperhitungkan kondisi geografis, pendanaan serta ketersediaan peralatan dan sumber daya manusia.



### **03. Metode Pelaksanaan Pencegahan Kecelakaan**

Pelaksanaan dari kegiatan pencegahan kecelakaan berdasarkan pada mekanisme yang berlaku di perusahaan.

Setiap kegiatan, dalam bentuk program kerja perusahaan ataupun yang bersifat insidental tetap harus berpedoman pada peraturan yang berlaku baik dari internal perusahaan maupun peraturan perundang-undangan.

Prosedur kerja untuk melaksanakan kegiatan adalah sebagai berikut :

1. Melakukan analisis terhadap kegiatan dan risiko yang akan dilaksanakan untuk mendapatkan pemahaman mengenai tujuan dan hasil yang akan dicapai dari kegiatan tersebut.
2. Melaksanakan perhitungan kebutuhan dana kegiatan sesuai dengan alokasi dana yang tersedia.
3. Menyiapkan proposal kerja yang bersifat komprehensif dengan memperhitungkan hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan secara menyeluruh.
4. Dalam hal tertentu menyiapkan rencana cadangan (*contingency plan*) sebagai antisipasi apabila rencana awal tidak dapat terlaksana, sehingga program yang telah ditetapkan tetap dapat berjalan.
5. Melaksanakan kegiatan administrasi yang lengkap selama dan sesudah kegiatan selesai dilaksanakan, termasuk di dalamnya adalah laporan hasil kegiatan.
6. Dalam hal pengadaan barang dan jasa mengacu kepada standar prosedur operasi (SPO) pengadaan barang dan jasa yang berlaku di perusahaan.
7. Melakukan pendataan secara digital (input titik koordinat) terhadap sarana papan rambu peringatan.
8. Dalam penyerahan sarana pencegahan kecelakaan dilengkapi dengan Berita Acara Serah Terima (contoh lampiran **66/PK.01**).

### **04. Pengadaan Sarana Pencegahan Kecelakaan**

Sarana Pencegahan Kecelakaan sifatnya berupa bantuan dana atau berupa instrumen pencegahan kecelakaan yang secara langsung maupun tidak langsung digunakan atau berfungsi untuk menekan kecelakaan, dimana bantuan tersebut juga mempunyai manfaat bagi kepentingan perusahaan, instansi mitra kerja dan masyarakat.

Bantuan sarana pencegahan kecelakaan berupa bantuan rambu-rambu jalan (bersifat pra kecelakaan) akan diprioritaskan. Pemberian bantuan sarana pencegahan kecelakaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan serta disesuaikan dengan kemampuan keuangan Perusahaan sehingga



tidak semua permohonan bantuan dapat disetujui. Adapun persyaratan dalam pengadaan sarana pencegahan kecelakaan :

1. Tanggung Jawab dan Wewenang:
  - a. Kepala Divisi Pelayanan berwenang menyetujui pemberian bantuan sarana pencegahan kecelakaan yang diusulkan oleh Cabang dengan mempertimbangkan mata anggaran yang telah ditetapkan.
  - b. Kepala Urusan Pencegahan Kecelakaan bertanggung jawab dalam hal pengelolaan RKAP sarana pencegahan kecelakaan.
2. Permohonan bantuan sarana pencegahan kecelakaan dari Cabang disertai Surat permohonan dari instansi mitra kerja terkait, khusus untuk Polri Surat Permohonan ditanda tangani minimal oleh: Dirlantas Polda setempat dan disampaikan ke Kantor Pusat/Divisi Pelayanan.
3. Kelengkapan dokumen yang dilampirkan oleh Cabang minimal terdiri dari:
  - a. Surat pengajuan dari cabang
  - b. Daftar lokasi penempatan sarana pencegahan kecelakaan;
  - c. Harga perhitungan sendiri;
  - d. Surat penawaran harga dari rekanan;
  - e. Surat permohonan dari mitra kerja (apabila ada).
4. Dalam hal memerlukan izin Direksi, berikut langkah-langkah yang dilakukan :
  - a. Divisi Pelayanan membuat izin prinsip kepada Direksi tentang sarana pencegahan kecelakaan yang diusulkan.
  - b. Ditegaskan kepada Cabang yang mengusulkan/memohon dengan surat untuk pelaksanaan pengadaannya dan kepada instansi mitra kerja dijelaskan bahwa permohonannya dapat disetujui atau ditolak.
  - c. Dalam hal usulan/permohonan ditujukan dan ditangani langsung oleh Kantor Pusat, diteruskan kepada Divisi Umum untuk pelaksanaan pengadaannya.
5. Usulan/permohonan bantuan sarana pencegahan kecelakaan yang telah disetujui, dibuat dalam laporan Jumlah Sarana Kecelakaan yang disumbangkan kepada mitra kerja .



## **BAB VII**

### **PELAPORAN**

#### **01. Pengertian Laporan Pelayanan Santunan**

Laporan merupakan keterangan, penjelasan, atau informasi, pada umumnya bersifat terus menerus dan berkelanjutan. Tujuan dan fungsi laporan pada umumnya adalah:

1. Sebagai sarana pertanggungjawaban dan pengendalian,
2. Penyampaian informasi, serta
3. Bahan evaluasi dan pengambilan keputusan.

Laporan Pelayanan Santunan ialah suatu alat penyampaian informasi secara administratif dari setiap Unit Pelayanan Santunan kepada jenjang manajemen, dimana suatu unsur yang mutlak dalam setiap Laporan Pelayanan Santunan ialah fakta dari suatu proses kegiatan pelayanan santunan yang telah dilaksanakan pada suatu periode tertentu.

Dengan demikian Laporan Pelayanan Santunan dapat diartikan sebagai hasil akhir proses kegiatan di bidang Pelayanan Santunan yang disajikan dalam bentuk daftar dan rekapitulasi.

Untuk memudahkan dan mempercepat penyampaian laporan Cabang/Perwakilan ke Kantor Pusat maka digunakan *e-Reporting* yaitu sistem pelaporan elektronik dalam hal ini melalui Sistem Informasi Perusahaan. *E-reporting* adalah pelaporan yang disampaikan dengan menggunakan media elektronik yang telah disediakan perusahaan untuk memudahkan pelaksanaan pengiriman data. Dengan demikian fisik berkas laporan tidak perlu dikirim ke Kantor Pusat lagi.

#### **02. Laporan Pelayanan Santunan Cabang, Perwakilan dan KPJR Tingkat I**

Laporan pelayanan santunan dari Cabang, Perwakilan dan KPJR Tingkat I diperlukan untuk penyusunan laporan kegiatan pelayanan santunan secara nasional bersumber dari program aplikasi komputer pelayanan santunan serta data-data dasar yang dihimpun secara rutin.

##### **02.1 Laporan pada Aplikasi Dasi-JR**

###### **1. Laporan Data Laka**



Laporan data laka adalah data kecelakaan lalu lintas yang pengentrian dari data mutasi kecelakaan Kepolisian/Instansi lain yang berwenang.

Proses entri data laka dapat berupa entri data manual berdasarkan data mutasi maupun laporan dari instansi yang berwenang maupun proses import/tarik data melalui sistem informasi.

Manfaat dari data ini adalah sebagai informasi awal untuk proses penyelesaian santunannya dan mengetahui penyerapan data kecelakaan yang dapat diselesaikan. (Laporan sesuai dengan format di DASI-JR)

## **2. Rekapitulasi Pengajuan Santunan**

Rekapitulasi Pengajuan Santunan adalah laporan data jumlah pengajuan santunan pada Kantor Cabang/Perwakilan/KPJR Tingkat I yang merupakan rekapitulasi dan telah dikelompokkan sesuai sektor dan sub sektor kegiatan.

Manfaat dari laporan ini adalah untuk mengetahui jumlah korban dan santunan yang diajukan.

## **3. Rekapitulasi Outstanding**

Rekapitulasi Outstanding adalah laporan data jumlah pengajuan klaim yang belum selesai pada Kantor Cabang/Perwakilan/KPJR Tingkat I dan merupakan rekapitulasi serta telah dikelompokkan menurut sektor dan sub sektor kegiatan.

Manfaat laporan ini sebagai alat kontrol untuk berkas-berkas pengajuan klaim yang belum diselesaikan. Idealnya laporan ini tidak menghasilkan berkas-berkas dengan status outstanding.

Rumusan yang dipergunakan untuk menetapkan outstanding santunan setiap bulannya adalah:

$$\text{Outstanding santunan akhir bulan yang bersangkutan} = \text{Outstanding santunan awal bulan} + \text{pengajuan santunan} - \text{penyelesaian santunan}$$

## **4. Rekapitulasi Penyelesaian Santunan**

Rekapitulasi Penyelesaian Santunan adalah laporan data jumlah penyelesaian santunan pada Kantor Cabang/Perwakilan/KPJR Tingkat I yang merupakan rekapitulasi dan telah dikelompokkan menurut sektor dan sub sektor kegiatan.

Manfaat dari laporan ini adalah untuk mengetahui jumlah korban dan santunan yang telah diselesaikan dan terdiri dari berkas yang



diserahkan/dibayarkan santunannya baik secara normal maupun *Ex Gratia*, ditolak, dilimpahkan, maupun yang dideponir.

**5. Rekapitulasi Pembayaran Santunan**

Rekapitulasi Pembayaran Santunan adalah laporan data jumlah pemberian santunan pada Kantor Cabang/Perwakilan/KPJR Tingkat I yang merupakan rekapitulasi dan telah dikelompokkan menurut sektor dan sub sektor kegiatan. Manfaat dari laporan ini adalah sebagai informasi mengenai jumlah korban dan santunan yang diberikan. Jumlah dimaksud memperhitungkan sekiranya ada restitusi.

Laporan ini dapat dikembangkan lebih luas seperti Rekapitulasi Pembayaran Limpahan untuk menghasilkan laporan pembayaran yang berasal dari wilayah kerja lain, Laporan Pembayaran *Ex Gratia* yang menghasilkan laporan pembayaran klaim melalui jalur kebijakan/*Ex Gratia* atau Laporan Pembayaran lainnya berdasarkan kebutuhan Perusahaan.

**6. Rekapitulasi Penolakan Santunan**

Rekapitulasi Penolakan santunan adalah laporan data jumlah penolakan santunan tidak terjamin UU No.33/1964 *jo.* PP No.17/1965 dan UU No.34/1964 *jo.* PP No.17/1965.

**7. Rekapitulasi Pelimpahan Santunan**

Rekapitulasi Pelimpahan Santunan adalah laporan data jumlah pelimpahan berkas santunan dari Kantor Cabang/Perwakilan/KPJR Tingkat I kepada Kantor Cabang/Perwakilan/KPJR Tingkat I lain yang merupakan rekapitulasi dan telah dikelompokkan menurut sektor dan sub sektor kegiatan.

**8. Rekapitulasi Restitusi**

Rekapitulasi Restitusi adalah laporan data jumlah pengembalian/restitusi berkas santunan pada Kantor Cabang/Perwakilan/KPJR Tingkat I yang merupakan rekapitulasi dan telah dikelompokkan menurut sektor dan sub sektor kegiatan.

**9. Rekapitulasi Deponir**

Rekapitulasi Deponir adalah laporan data jumlah berkas santunan dengan penyelesaian deponir pada Kantor Cabang/Perwakilan/KPJR Tingkat I yang merupakan rekapitulasi dan telah dikelompokkan menurut sektor dan sub sektor kegiatan.

**10. Rekapitulasi Rata-rata kecepatan penyelesaian santunan**

Perhitungan untuk mendapatkan rata-rata kecepatan penyelesaian santunan adalah jumlah keseluruhan hari penyelesaian dibagi dengan jumlah



keseluruhan berkas, termasuk kecepatan penyelesaian santunan *Ex Gratia* Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih. Rata-rata kecepatan diklasifikasi dalam 2 (dua) perhitungan yaitu :

- a. Rata-rata kecepatan penyelesaian santunan berdasarkan tanggal pengajuan untuk semua berkas yang diserahkan.
- b. Rata-rata kecepatan penyelesaian santunan berdasarkan tanggal KECELAKAAN dan ENTRI DATA PILIHAN (Pilihan-1 dan Pilihan-3) untuk korban:
  - 1) Meninggal Dunia di TKP Pilihan-1
  - 2) Meninggal Dunia + Luka-Luka Pilihan-1
  - 3) Meninggal Dunia di TKP Pilihan-3
  - 4) Meninggal Dunia + Luka-Luka Pilihan-3

Manfaat dari data rata-rata kecepatan penyelesaian santunan adalah menjadi salah satu variabel dalam mengukur kinerja perusahaan.

## **11. Rekapitulasi Penyerapan Data Laka**

Rekapitulasi Penyerapan Data Laka adalah laporan data laka yang telah ditindaklanjuti penyelesaiannya dengan melakukan pembayaran santunan, penolakan pengajuan atau pelimpahan berkas.

### **02.2 Laporan Periode Bulanan dan Triwulan**

#### **A. Periode Bulanan**

##### **1. Perbandingan Bordero dengan Laporan Hasil Usaha (LHU)**

Daftar Perbandingan Laporan Bulanan Pembayaran Santunan dengan Laporan Hasil Usaha (LHU) adalah untuk membandingkan data jumlah pembayaran santunan yang tercatat dalam bordero pelayanan dengan LHU (lampiran **71/RP.01**).

Dalam hal terdapat selisih antara bordero dengan LHU, maka selisih tersebut dijelaskan dalam daftar perbandingan. Manfaat dari Daftar Perbandingan Laporan Bulanan Pembayaran Santunan dengan LHU adalah untuk mendapatkan angka pelaporan yang benar.

##### **2. Laporan Biaya Survei dan Meterai Klaim**

Laporan Biaya Survei dan Meterai Klaim adalah laporan yang menampilkan jumlah penggunaan Biaya Survei di Cabang/Perwakilan/KPJR Tingkat I di masing-masing komponen biaya.



### **3. Laporan Hasil Pencocokan dan Penelitian Data Laka**

Laporan Hasil Pencocokan dan Penelitian Data Laka adalah laporan yang hasil pencocokan dan penelitian terhadap data kecelakaan yang dimiliki oleh PT Jasa Raharja dengan pihak Kepolisian. Data yang disajikan berupa jumlah kejadian, korban, selisih serta keterangan penyebab selisih.

## **B. Periode Triwulanan**

### **1. Laporan Pelaksanaan Survei Pasca Bayar**

Laporan Pelaksanaan Survei Pasca Bayar adalah laporan survei yang dilakukan setiap triwulan terhadap korban/ahli waris korban yang telah menerima santunan.

### **2. Laporan-Laporan Pencegahan Kecelakaan**

#### **a. Laporan Biaya Kegiatan MUKL**

Laporan biaya kegiatan MUKL adalah laporan pelaksanaan kegiatan MUKL yang dilakukan Cabang/Perwakilan berkaitan dengan jumlah pasien, obat-obatan, tenaga medis dan biaya yang timbul terkait dengan kegiatan tersebut.

#### **b. Laporan Surat Pengaduan Masyarakat**

Laporan Surat Pengaduan Masyarakat adalah laporan yang berisi pengaduan-pengaduan yang diterima dari masyarakat terkait pelayanan Jasa Raharja dalam menangani korban kecelakaan lalu lintas jalan dan penumpang angkutan umum.

#### **c. Laporan Kegiatan Dokter Perusahaan**

Laporan Kegiatan Dokter Perusahaan adalah laporan kegiatan Dokter Konsultan Perusahaan yang membantu dalam penyerahan santunan korban kecelakaan lalu lintas jalan dan penumpang angkutan umum berupa kehadiran dan catatan konsultasi yang diberikan.

### **02.3. Analisa dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Luar Biasa**

Laporan Analisa dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Luar Biasa adalah laporan yang menyajikan hasil analisa dan evaluasi atas kegiatan pelayanan santunan yang telah dilakukan oleh Cabang/Perwakilan/KPJR Tingkat I dengan format pelaporan yang terdiri dari pencapaian dan bobot nilai.

Analisa dan Evaluasi dimaksud disusun dalam beberapa obyek penilaian berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh Divisi Pelayanan.



Hasil Analisa dan Evaluasi dijadikan tolak ukur kinerja dan dasar dalam penilaian kinerja bidang Pelayanan di Cabang/Perwakilan/KPJR Tingkat I.

#### **02.4 Laporan dan Data Kegiatan Pengamanan Hari Raya Idul Fitri.**

Laporan dan Data Kegiatan Pengamanan Hari Raya Idul Fitri adalah laporan data kecelakaan dan pembayaran santunan selama periode mudik lebaran H-7 sampai dengan H+7 dengan rincian sebagai berikut:

- a. Laporan Kegiatan Selama Kegiatan PAM Lebaran. Pelaporan kegiatan ini disampaikan secara manual.
- b. Laporan Data Kecelakaan dan pembayaran santunan per hari pada periode H-7 s.d H+7.

### **03. Laporan dan Data Santunan Secara Nasional**

Laporan dan data Santunan di Kantor Cabang dan Perwakilan, diteliti dan diolah di Kantor Pusat dalam hal ini Divisi Pelayanan untuk dijadikan laporan pelayanan santunan secara Nasional.

Laporan dan data santunan nasional disusun dengan Sistem Informasi yang merupakan rekapitulasi dari:

- a. Laporan Bulanan
- b. Laporan Triwulanan
- c. Laporan Data Kecelakaan dan pembayaran santunan per hari pada periode H-7 s.d H+7.

Laporan pelayanan santunan secara Nasional selanjutnya dipergunakan untuk:

- a. Bahan materi Laporan Pelayanan Santunan secara rutin kepada Direksi dan
- b. Menjadi bahan penyusunan Laporan dan Data Divisi Pelayanan yang menjadi konsumsi bagi manajemen.

Laporan pelayanan santunan secara Nasional untuk Direksi disesuaikan dengan kebutuhan dalam melakukan analisa, evaluasi dan pengambilan keputusan, diantaranya adalah:

1. Progres Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) sampai dengan bulan berjalan.
2. Total Pembayaran Klaim UU No. 33/1964 dan UU No.34/1964 bulan berjalan.
3. Total Pembayaran Klaim UU No. 33/1964 dan UU No.34/1964 akumulasi sampai dengan bulan berjalan.



4. Ranking Cabang Berdasarkan Realisasi Penyerapan Anggaran atas Pembayaran Klaim UU No. 33/1964 dan UU No.34/1964 sampai dengan bulan berjalan.
5. Ranking Cabang Berdasarkan Realisasi Kontribusi Anggaran atas Pembayaran Klaim UU No. 33/1964 dan UU No.34/1964 sampai dengan bulan berjalan.
6. Rekapitulasi Jumlah Korban dan Santunan per Sub Sektor & Sifat Cidera Korban UU No. 33/1964 dan UU No. 34 /1964 selama 5 (lima) tahun dan sampai dengan bulan berjalan.
7. Aktivitas Pembayaran Santunan per Sub Sektor UU No. 33/1964 dan UU No.34 /1964 sampai dengan bulan berjalan.
8. Realisasi kecepatan hari penyelesaian santunan Pilihan 1 secara Nasional sampai dengan bulan berjalan.
9. Realisasi kecepatan waktu penyelesaian santunan sejak berkas lengkap secara Nasional sampai dengan bulan berjalan.
10. Realisasi Anggaran Penanggulangan Kecelakaan sampai dengan bulan berjalan.
11. Perbandingan Realisasi Anggaran Penanggulangan Kecelakaan Tahun Lalu dengan Tahun Berjalan.
12. Evaluasi Laporan Hasil Usaha Bidang Pelayanan sampai dengan bulan berjalan.
13. Kecepatan rata-rata penyelesaian pelimpahan keluar dan penyelesaian berkas limpahan masuk.
14. Kontribusi pembayaran tagihan santunan luka-luka kepada Rumah Sakit secara *overbooking*.
15. Data kecelakaan pesawat udara dan data kecelakaan menonjol.
16. Realisasi pengadaan sarana dan pelaksanaan kegiatan penanggulangan kecelakaan.
17. Realisasi program kerja/laporan manajemen.
18. Data Kecelakaan dan pembayaran santunan per hari pada periode H-7 s.d H+7.

#### **04. Proses Penanganan Laporan dan Data Santunan**

##### **04.1. Penanganan di Kantor Cabang / Perwakilan / KPJR Tingkat I**

1. Setiap akhir bulan petugas berkewajiban untuk meneliti kebenaran Laporan pembayaran santunan bidang pelayanan dan membandingkannya dengan LHU.
2. Laporan santunan yang telah diteliti dan diyakini kebenarannya, dicetak disusun menjadi satu berkas laporan dengan ketentuan sebagai berikut:



- a. Laporan KPJR Tingkat I ditandatangani oleh Kepala Kantor Pelayanan dan Penanggung Jawab Pelayanan kemudian dikirim ke Kantor Cabang.
- b. Laporan Kantor Perwakilan ditandatangani oleh Kepala Perwakilan dan Penanggung Jawab Pelayanan kemudian dikirim ke Kantor Cabang
- c. Laporan Kantor Cabang ditandatangani oleh Kepala Cabang dan Kepala Bagian Pelayanan/Kepala Bagian Operasional/Kepala Unit Operasional & Humas kemudian diarsip, disatukan dengan Laporan Perwakilan dan disimpan di Kantor Cabang.
- d. Tujuan pencetakan laporan adalah sebagai alat *cross check*/alat kontrol antara data yang ada di dalam Sistem Informasi dengan Laporan yang dicetak dan menjadi *back up* data dalam hal Sistem Informasi mengalami gangguan.

Rekapitulasi ini disusun oleh Kantor Cabang dengan menggabungkan Laporan Perbandingan antara Bordero Pelayanan dengan LHU dari setiap Loket Penyelesaian santunan yang ada di bawah Kantor Cabang.

3. Yang bertanggung jawab atas penyusunan Laporan Santunan adalah :
  - a. Cabang Utama dan Tingkat IA/IB adalah Kepala Sub Bagian Administrasi Santunan
  - b. Cabang Tingkat IIA/IIB adalah Kepala Unit Operasional & Humas
  - c. Perwakilan adalah Penanggung Jawab Bidang Pelayanan
  - d. KPJR Tingkat I adalah Kepala Kantor Pelayanan.

#### **04.2. Penanganan Di Kantor Pusat**

1. Tanggung Jawab
  - a. Kepala Urusan Administrasi Pelayanan Santunan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan penyusunan laporan santunan secara nasional disertai evaluasinya pada setiap bulan sesuai jadwal waktu yang telah ditetapkan.
  - b. Kepala Seksi Administrasi Pelayanan Santunan bertanggung jawab atas penyelesaian Laporan Santunan secara tepat waktu.
  - c. Kepala Seksi Pembinaan Pelayanan Santunan bertanggung jawab untuk meneliti dan melakukan analisis dan evaluasi terhadap laporan.
2. Pengujian Laporan Santunan
  - a. Untuk menguji kebenaran konsolidasi Laporan Santunan secara nasional, dilakukan *cross check* dengan Laporan Hasil Usaha (LHU).



- b. Bilamana terdapat selisih, Divisi Pelayanan untuk melakukan koordinasi dengan Divisi Akuntansi dan Divisi Teknologi Informasi dan Komunikasi.

## **05. Hal-hal lain yang perlu Mendapat Perhatian setiap Cabang/Perwakilan/KPJR Tingkat I**

1. Laporan santunan dari Perwakilan/KPJR Tingkat I ke Kantor Cabang sebagaimana **Sub Bab 02. halaman 168** di atas adalah untuk menjadi bahan pengendalian dan pembinaan dari Cabang terhadap Perwakilan dan KPJR Tingkat I.
2. Kantor Cabang berkewajiban untuk meneliti kebenaran Laporan dari Perwakilan/KPJR Tingkat I yang dibuktikan dengan ditandatanganinya Laporan Perwakilan/KPJR Tingkat I oleh Kepala Cabang dengan paraf Kepala Bagian Pelayanan/Kepala Bagian Operasional/Kepala Unit Operasional & Humas sebelum dilakukan pengarsipan.
3. Laporan Bulanan dan Triwulanan agar dikirim secara konsisten ke Divisi Pelayanan melalui media yang telah disediakan, paling lambat **tanggal 5** bulan berikutnya dan sesuai dengan format laporan yang telah ditentukan.

|               |   |  |       |             |  |
|---------------|---|--|-------|-------------|--|
| No.           | 1 | Kode                                       | FO.01 | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab D.02.; Bab III Sub Bab B.02.1., B.05.;<br>Bab IV Sub Bab E.03., E.05. |
| Nama Lampiran |   | Formulir Tanda Terima Persyaratan Santunan |       |             |  |



PT JASA RAHARJA  
Cabang/Perwakilan/KPJR.....

### TANDA TERIMA PERSYARATAN SANTUNAN

Hari ini tanggal ..... telah diterima dari:

Nama : ....., Umur..... thn, Telp/Ponsel.....

Hubungan dengan korban .....

persyaratan pengajuan santunan Jasa Raharja atas nama korban sebagai berikut:

Nama : ..... L / P , Umur..... thn, Telp/Ponsel.....

Alamat : .....

Kecelakaan : Tanggal..... Lokasi.....

..... Instansi yang Menangani.....

a. Persyaratan yang diterima:

| No | Nama/Uraian Dokumen yang Diterima | Keterangan |
|----|-----------------------------------|------------|
| 1  |                                   |            |
| 2  |                                   |            |
| 3  |                                   |            |
| 4  |                                   |            |
| 5  |                                   |            |
| 6  |                                   |            |
| 7  |                                   |            |
| 8  |                                   |            |
| 9  |                                   |            |
| 10 |                                   |            |

b. Persyaratan yang masih harus dilengkapi:

| No | Nama/Uraian Dokumen yang Masih Harus Dilengkapi | Keterangan |
|----|---|------------|
| 1  |   |            |
| 2  |   |            |
| 3  |   |            |
| 4  |   |            |
| 5  |   |            |

**Ketentuan: Jasa Raharja akan melakukan penelitian kebenaran dan keabsahan persyaratan yang diterima.**

Catatan:

.....  
.....

Yang menyerahkan,

Yang menerima,

Nama.....

(Nama) .....

(Jabatan) .....

|               |                             |      |       |             |                                  |
|---------------|-----------------------------|------|-------|-------------|----------------------------------|
| No.           | 2                           | Kode | FO.02 | Bab/Sub Bab | Bab III Sub Bab B.02.1., C.01.2. |
| Nama Lampiran | Formulir Pengajuan Santunan |      |       |             |                                  |



# JASA RAHARJA

Utama dalam perlindungan, prima dalam pelayanan

FORMULIR DIBERIKAN  
SECARA CUMA-CUMA

## FORMULIR PENGAJUAN SANTUNAN JASA RAHARJA

(diisi dan ditandatangani oleh penerima dana santunan)

1. Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

N a m a : .....

Tempat & Tgl Lahir : ..... (..... tahun) Jenis Kelamin: L / P

Nomor KTP/NIK : ..... Pekerjaan : .....

Alamat : .....

..... Telp/Ponsel : .....

Hubungan dengan korban sebagai : .....

dengan ini mengajukan santunan\* :  Meninggal Dunia  Luka-luka  Cacat Tetap  Penguburan \* boleh lebih dari satu

akibat kecelakaan lalu lintas sebagai berikut:

Waktu kejadian : hari..... tanggal ..... jam .....

Tempat kejadian :

Kasus kecelakaan yang dialami oleh korban adalah :

- korban penumpang/awak kendaraan angkutan umum yang mengalami kecelakaan
- korban pejalan kaki atau pengemudi/penumpang kendaraan tidak bermotor yang tabrakan dengan kendaraan bermotor
- korban pengemudi/penumpang kendaraan bermotor yang tabrakan dengan kendaraan bermotor lain
- korban ditabrak lari oleh kendaraan bermotor  korban ditabrak/tabrakan dengan kereta api
- korban pengemudi/penumpang kendaraan bermotor pribadi yang mengalami kecelakaan tunggal
- korban pengemudi/penumpang kendaraan bermotor pribadi yang bertabrakan dengan pejalan kaki/bukan kendaraan bermotor

2. Identitas korban kecelakaan (tidak perlu diisi jika yang mengajukan adalah korban sendiri), sebagai berikut:

N a m a : .....

Tempat & Tgl Lahir : ..... (..... tahun) Jenis Kelamin: L / P

Nomor KTP/NIK : ..... Pekerjaan : .....

Alamat : .....

..... No Ponsel/Telp : .....

3. Dalam pengajuan santunan Jasa Raharja ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya, dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun, bahwa:

- a. Saya bersedia memenuhi ketentuan dan persyaratan yang berlaku dalam pengajuan santunan Jasa Raharja.
- b. Seluruh keterangan yang saya berikan dan seluruh dokumen persyaratan yang saya serahkan adalah benar dan absah.
- c. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa keterangan yang saya berikan tidak benar dan/atau dokumen persyaratan yang saya serahkan tidak absah, maka saya bersedia dituntut di muka pengadilan sesuai ketentuan hukum yang berlaku dan bersedia mengembalikan seluruh dana santunan yang telah saya terima.
- d. Saya bersedia mengembalikan dana santunan yang telah saya terima apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya kesalahan dalam perhitungan jumlah dana santunan yang seharusnya saya terima.
- e. Apabila penyerahan dana melalui pemindahbukuan atau transfer bank, maka Bukti Pemindahbukuan/Transfer Bank milik PT Jasa Raharja berlaku juga sebagai bukti tanda terima dana santunan yang sah.

Diajukan di : .....

Tanggal :

Yang mengajukan,

(tanda tangan/cap jempol, stempel instansi/badan hukum)

Nama lengkap : .....

.....

|               |   |                                |       |             |                         |
|---------------|---|--------------------------------|-------|-------------|-------------------------|
| No.           | 3 | Kode                           | FO.03 | Bab/Sub Bab | Bab III Sub Bab C.01.3. |
| Nama Lampiran |   | Formulir Keterangan Ahli Waris |       |             |                         |

### **FORMULIR KETERANGAN AHLI WARIS**

(untuk korban meninggal dunia, diisi oleh Lurah/Kepala Desa atau pejabat yang berwenang lainnya)

**1. Yang bertanda tangan di bawah ini,**

Nama lengkap :

Jabatan :

menerangkan bahwa berdasarkan UU No.33/1964 *jo.* PP No.18/1965 dan UU No.34/1964 *jo.* PP No.18/1965, nama yang dituliskan pada butir 3 (tiga) adalah benar sebagai ahli waris korban kecelakaan lalu lintas yang dituliskan pada butir 2 (dua) sebagaimana data di bawah ini.

**2. Identitas korban kecelakaan lalu lintas :**

Nama & Jenis Kelamin :  Laki-laki /  Perempuan

Tempat & tanggal lahir : (      tahun)

Nomor KTP/NIK :

Status pernikahan :  Nikah       Janda       Duda       Belum Nikah

Alamat lengkap :

**3. Identitas ahli waris :**

Hubungan ahli waris dengan korban sebagai  Suami / Istri     Anak     Orangtua

Nama & Jenis Kelamin :  Laki-laki /  Perempuan

Tempat & tanggal lahir : (      tahun)

Nomor KTP/NIK :

Alamat lengkap :

**4. Dokumen kependudukan korban :**

4.1. Surat Nikah, No. \_\_\_\_\_ Tanggal \_\_\_\_\_  
Dikeluarkan di \_\_\_\_\_

4.2. Akta Kelahiran, No. \_\_\_\_\_ Tanggal \_\_\_\_\_  
Dikeluarkan di \_\_\_\_\_

4.3. Kartu Keluarga, No. \_\_\_\_\_ Tanggal \_\_\_\_\_  
Dikeluarkan di \_\_\_\_\_

Dengan mengingat sumpah jabatan, Keterangan Ahli Waris ini dibuat dengan sebenarnya,  
di ..... tanggal .....

Lurah/Kepala Desa/Pejabat yang Berwenang  
(stempel, tanda tangan, nama lengkap dan jabatan)

Berikan tanda (√)



Formulir ini diberikan secara cuma-cuma oleh PT Jasa Raharja

|               |   |  |       |             |   |
|---------------|---|--|-------|-------------|---|
| No.           | 4 | Kode   | FO.04 | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab C.02.4.; Bab III Sub Bab C.01.4. |
| Nama Lampiran |   | Formulir Keterangan Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan |       |             |   |

## KETERANGAN KESEHATAN KORBAN AKIBAT KECELAKAAN

(Diisi oleh dokter di Fasilitas Kesehatan tempat korban dirawat)

### 1. Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

sebagai dokter yang bertugas di Fasilitas Kesehatan sebagai berikut :

Nama Fasilitas Kesehatan :

Alamat Fasilitas Kesehatan :

menerangkan bahwa berdasarkan catatan medis, benar di Fasilitas Kesehatan tersebut telah diperiksa dan/atau dirawat seorang korban akibat kecelakaan .....

Atas nama : \_\_\_\_\_ umur \_\_\_\_\_ tahun,  Laki-laki  Perempuan

Ala m a t :

### 2. Penjelasan keadaan korban :

a. Keadaan korban akibat kecelakaan  Meninggal dunia  Luka berat  Luka ringan

b. Diagnosa dan cedera yang diderita korban akibat kecelakaan :

c. Diagnosa penyakit lain yang diderita korban (selain akibat kecelakaan) :

### 3. Tindakan yang diberikan oleh Fasilitas Kesehatan kepada korban :

| Tindakan              | Waktu        | Keterangan / dirujuk |
|-----------------------|--------------|----------------------|
| - Pertolongan pertama | Tanggal      |                      |
| - Rawat inap          | Tanggal s.d. |                      |
| - Rawat jalan         | Tanggal s.d. |                      |

Korban mendapat tindakan **operasi** pada tanggal :

Penjelasan singkat mengenai tindakan operasi yang dilakukan :

Dengan mengingat sumpah jabatan, keterangan kesehatan korban akibat kecelakaan ini dibuat dengan sebenarnya di ..... tanggal .....

Tanda tangan dan stempel Fasilitas Kesehatan

Nama lengkap: dr. ....

Berikan tanda (√)



Formulir ini diberikan secara cuma-cuma oleh PT Jasa Raharja

|               |                                 |      |       |             |  |
|---------------|---------------------------------|------|-------|-------------|--|
| No.           | 5                               | Kode | FO.05 | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab C.03.4., C.03.6.; Bab III Sub Bab C.02.3. |
| Nama Lampiran | Formulir Keterangan Cacat Tetap |      |       |             |  |

## KETERANGAN CACAT TETAP AKIBAT KECELAKAAN

(Diisi oleh dokter yang menangani/merawat korban)

### 1. Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Fasilitas Kesehatan :

Alamat :

menerangkan bahwa berdasarkan pemeriksaan pada tanggal ....., korban dengan identitas di bawah ini **benar telah menjadi cacat tetap** akibat kecelakaan yang dialaminya.

### 2. Identitas korban :

Nama : umur tahun,  Laki-laki  Perempuan

Alamat :

### 3. Riwayat perawatan korban

| Tindakan      | Waktu        | Tempat Perawatan |
|---------------|--------------|------------------|
| - Rawat inap  | Tanggal s.d. |                  |
| - Rawat jalan | Tanggal s.d. |                  |

Korban mendapat tindakan operasi pada tanggal : .....

Penjelasan mengenai operasi yang dilaksanakan : .....

### 4. Penjelasan mengenai cacat tetap yang diderita korban :

a. Bagian/anggota tubuh yang mengalami cacat tetap adalah.....

b. Bagian/anggota tubuh yang cacat tetap

mendapatkan tindakan amputasi/operasi pengangkatan

tidak mendapatkan tindakan amputasi/operasi pengangkatan.

c. Uraian mengenai perubahan bentuk fisik bagian/anggota tubuh yang mengalami cacat tetap:

.....  
 .....

d. Khusus cacat tetap yang merupakan penurunan fungsi (bukan hilang/diamputasi/diangkat), dibandingkan bagian/anggota tubuh normal, perkiraan penurunan fungsi yang dialami oleh bagian/anggota tubuh yang cacat adalah sebesar ..... %.

Dengan mengingat sumpah jabatan, keterangan cacat tetap korban akibat kecelakaan ini dibuat dengan sebenarnya di ..... tanggal .....

Tanda tangan dan stempel Fasilitas Kesehatan

Nama lengkap: dr. ....



Formulir ini diberikan secara cuma-cuma oleh PT Jasa Raharja

|               |   |  |       |             |                     |
|---------------|---|--|-------|-------------|---------------------|
| No.           | 6 | Kode   | IN.01 | Bab/Sub Bab | Bab IV Sub Bab B.01 |
| Nama Lampiran |   | Lembar Hasil Cetak Data Laka Dasi-JR (hasil cetak dari Aplikasi Dasi-JR) |       |             |                     |

### LEMBAR HASIL CETAK DATA LAKA DASI-JR

1. Data Kecelakaan

- a. Kecamatan TKP :
- b. Loket Kantor :
- c. Instansi yang menangani : jenis :
- d. Petugas yang menangani :
- e. Nomor & tanggal laporan : tanggal
- f. Waktu kejadian : hari tanggal jam
- g. Uraian lokasi kejadian :
- h. Kasus & sifat kecelakaan : sifat
- i. Uraian kejadian :

2. Data Kendaraan

| No | No.Pol/ID | Gol / Jenis | Pengemudi | Pemilik | Status |
|----|-----------|-------------|-----------|---------|--------|
|    |           |             |           |         |        |
|    |           |             |           |         |        |
|    |           |             |           |         |        |
|    |           |             |           |         |        |

3. Data Korban

| No | Nama/JK/Umur | Alamat | Cedera | Status dalam Laka | Kend. Korban | Kend. Penjamin | Jenis Jaminan |
|----|--------------|--------|--------|-------------------|--------------|----------------|---------------|
|    |              |        |        |                   |              |                |               |
|    |              |        |        |                   |              |                |               |
|    |              |        |        |                   |              |                |               |
|    |              |        |        |                   |              |                |               |
|    |              |        |        |                   |              |                |               |
|    |              |        |        |                   |              |                |               |
|    |              |        |        |                   |              |                |               |

|                    |                  |
|--------------------|------------------|
| Di-update tanggal: | Dicetak tanggal: |
| Nama :             | Nama :           |
| Jabatan:           | Jabatan:         |
| Tanda tangan       | Tanda tangan     |

Mengetahui,

.....  
Kepala.....

|               |  |      |       |             |                                  |
|---------------|--|------|-------|-------------|----------------------------------|
| No.           | 7  | Kode | IN.02 | Bab/Sub Bab | Bab III Sub Bab B.01.2., B.01.3. |
| Nama Lampiran | Contoh Jenis-jenis Biaya yang Dapat / Tidak Dapat Diberikan Penggantian Dalam Kuitansi Biaya Rawatan |      |       |             |                                  |

### Contoh Jenis – Jenis Biaya yang Dapat/Tidak Dapat Diberikan Penggantian Dalam Kuitansi Biaya Rawatan

| NO | BIAYA YANG DAPAT DIGANTI             | NO | BIAYA YANG TIDAK DAPAT DIGANTI                                |
|----|--------------------------------------|----|---|
| 1  | Biaya konsul dokter via telepon      | 1  | Kawat gigi  |
| 2  | Service / Jasa                       | 2  | Gigi palsu  |
| 3  | Askep (Asuhan Keperawatan)           | 3  | Kaki dan tangan palsu   |
| 4  | Visum et Repertum                    | 4  | Bola mata palsu   |
| 5  | Pemeriksaan Forensik Klinik          | 5  | Administrasi biaya makan                                      |
| 6  | Biaya pendaftaran, kartu pendaftaran | 6  | General Check up yang tidak berdasarkan pengantar dari dokter |
| 7  | Gelang pasien                        | 7  | Biaya penunggu pasien   |
| 8  | Buku/kartu status, map               | 8  | Biaya lain-lain (tidak jelas)                                 |
| 9  | Biaya rekam medik                    |    |   |
| 10 | Embalasse resep                      |    |   |
| 11 | Paket peralatan mandi pasien         |    |   |
| 12 | Kruk                                 |    |   |
| 13 | Ransel verband                       |    |   |
| 14 | Spalk                                |    |   |
| 15 | Nurse cup                            |    |   |
| 16 | Selimut                              |    |   |
| 17 | Handscoon                            |    |   |
| 18 | Disposable spuit                     |    |   |
| 19 | Masker                               |    |   |
| 20 | Surgical face mask                   |    |   |
| 21 | Sikat tangan(T-Scrub brush)          |    |   |
| 22 | Underpad                             |    |   |
| 23 | Vitamin                              |    |   |
| 24 | Susu                                 |    |   |
| 25 | Minyak kayu putih                    |    |   |
| 26 | Suplemen tulang                      |    |   |
| 27 | Counterpain                          |    |   |
| 28 | Thrombophob                          |    |   |

|               |   |                      |       |             |  |
|---------------|---|----------------------|-------|-------------|--|
| No.           | 8 | Kode                 | IN.03 | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab E.01.2.; Bab III Sub Bab B.02.2.;<br>Bab IV Sub Bab B.01. |
| Nama Lampiran |   | Laporan Hasil Survei |       |             |  |

PT JASA RAHARJA  
Cabang/Perwakilan/KPJR.....

### LAPORAN HASIL SURVEI

No. PL/ /

Hari/tanggal survei : ..... Petugas survei .....

Jenis survei  Keterjaminan korban  Keabsahan ahli waris  Keabsahan biaya perawatan/pengobatan  
 Lainnya.....

Nama korban/No. Berkas : ..... No. Berkas .....

Alamat Korban : .....

Tempat/Tgl. Kecelakaan : .....

Sumber Informasi :

| No | Identitas/Detail Sumber Informasi dan Metode Perolehan Informasi | Tanda Tangan |
|----|--|--------------|
|    |  |              |
|    |  |              |
|    |  |              |

Uraian dan Kesimpulan Hasil Survei :

Demikian laporan hasil survei ini dibuat dengan sebenarnya sesuai dengan informasi yang diperoleh.

Mengetahui,

Petugas Survei,

.....

(Nama) .....

Kepala .....

(Jabatan) .....

|               |  |      |       |             |                         |
|---------------|--|------|-------|-------------|-------------------------|
| No.           | 9  | Kode | IN.04 | Bab/Sub Bab | Bab III Sub Bab B.02.2. |
| Nama Lampiran | Lembar Hasil Cetak Laporan Survei dari Aplikasi Mobile Pelayanan (hasil cetak dari Aplikasi Dasi-JR) |      |       |             |                         |

**LEMBAR HASIL CETAK KUNJUNGAN KE RUMAH SAKIT  
APLIKASI MOBILE PELAYANAN**

NPP / Nama Petugas :  
Loket Kantor :  
Nama Korban :  
Lokasi Kecelakaan :  
Kode RS / Nama RS :  
Tanggal Kecelakaan :  
Tanggal Masuk RS :  
Tanggal & Jam Notifikasi :  
Tanggal & Jam Kunjungan :

**Uraian Hasil Kunjungan:**

**Rekomendasi Kesimpulan:**

Demikian laporan hasil kunjungan ke Rumah Sakit ini kami buat dengan sebenarnya sesuai dengan informasi yang kami peroleh.

Mengetahui,

Petugas yang Melaksanakan Kunjungan,

.....

Nama .....

Kepala .....

Jabatan .....



|               |    |                                   |       |             |   |
|---------------|----|-----------------------------------|-------|-------------|---|
| No.           | 11 | Kode                              | IN.06 | Bab/Sub Bab | Bab IV Sub Bab C.01., C.02.1., C.02.2., E.01., E.03., E.04., E.05., F.01.1., F.01.2., F.01.3. |
| Nama Lampiran |    | Lembar Penyerahan Berkas Santunan |       |             |   |

PT JASA RAHARJA  
Cabang/Perwakilan/KPJR .....

**LEMBAR PENYERAHAN BERKAS SANTUNAN**

Hari dan tanggal penyerahan berkas santunan .....

Petugas yang menyerahkan : ..... Jabatan.....

Petugas yang menerima : ..... Jabatan.....

Tujuan penyerahan berkas santunan.....

Korban : ..... L / P , Umur..... thnTelp/Ponsel.....

Pemohon : ..... L / P , Umur..... thn Telp/Ponsel.....

Kecelakaan : Tanggal..... Lokasi.....

..... Instansi yang Menangani.....

Santunan yang diajukan  Meninggal  Luka-luka  Cacat Tetap  Penguburan

Dokumen yang diserahkan:

| No | Nama Dokumen   | Ada/Tidak | Keterangan |
|----|--|-----------|------------|
| 1  | Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan lainnya       |           |            |
| 2  | Sket Gambar TKP  |           |            |
| 3  | Copy SIM, STNK kendaraan terlibat                      |           |            |
| 4  | Laporan Verifikasi Data Laka Online IRSMS              |           |            |
| 5  | Lembar Hasil Cetak Data Laka Dasi-JR                   |           |            |
| 6  | Laporan Hasil Survei                                   |           |            |
| 7  | Fomulir Pengajuan Santunan                             |           |            |
| 8  | Formulir Keterangan Ahli Waris                         |           |            |
| 9  | Formulir Keterangan Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan |           |            |
| 10 | Formulir Keterangan Cacat Tetap                        |           |            |
| 11 | Surat Keterangan Kematian                              |           |            |
| 12 | Kuitansi Biaya Perawatan/Pengobatan                    |           |            |
| 13 | Surat Rujukan  |           |            |
| 14 | Surat Pengantar Tagihan Rumah Sakit                    |           |            |
| 15 | Kartu Keluarga / Surat Nikah / Akta Lahir              |           |            |
| 16 | Bukti Identitas Diri a.n.                              |           |            |
| 17 | Surat Pernyataan                                       |           |            |
| 18 | Surat Keterangan                                       |           |            |
|    |  |           |            |
|    |  |           |            |
|    |  |           |            |
|    |  |           |            |
|    |  |           |            |
|    |  |           |            |
|    |  |           |            |

Catatan : .....  
.....

Yang menyerahkan,

Yang menerima,

.....

.....

|               |  |      |       |             |                     |
|---------------|--|------|-------|-------------|---------------------|
| No.           | 12   | Kode | IN.07 | Bab/Sub Bab | Bab IV Sub Bab E.01 |
| Nama Lampiran | Lembar Pengantar Hasil <i>Scan</i> Berkas Santunan |      |       |             |                     |

PT JASA RAHARJA  
 KPJR Tingkat II .....

**LEMBAR PENGANTAR HASIL *SCAN* BERKAS SANTUNAN**

Hari dan tanggal pengiriman hasil *scan* berkas santunan.....

Korban : ..... L / P , Umur..... thn, Telp/Ponsel.....

Kecelakaan : Tanggal..... Lokasi.....

..... Instansi yang Menangani.....

Penerima : ..... L / P , Umur..... thn ,Telp/Ponsel.....

Hubungan : ..... No. Rekening ..... Bank .....

Santunan yang diajukan  Meninggal  Luka-luka  Cacat Tetap  Penguburan

Jumlah santunan yang diajukan : Rp....., Jumlah yang dibayarkan Rp.....

Dokumen yang *discan* dan dikirimkan:

| No | Nama Dokumen | Jumlah lembar | Keterangan |
|----|--------------|---------------|------------|
| 1  |              |               |            |
| 2  |              |               |            |
| 3  |              |               |            |
| 4  |              |               |            |
| 5  |              |               |            |
| 6  |              |               |            |
| 7  |              |               |            |
| 8  |              |               |            |
| 9  |              |               |            |
| 10 |              |               |            |
| 11 |              |               |            |
| 12 |              |               |            |
| 13 |              |               |            |
| 14 |              |               |            |
| 15 |              |               |            |

Catatan : .....

Penanggung Jawab KPJR

.....

|  |              |
|--|--------------|
| <b>INFORMASI PROSES PEMBAYARAN SANTUNAN</b><br><br>NO. BERKAS :<br><br>TANGGAL : | Petugas FO : |
|  | Cab/Perw. :  |
|  | Tanda tangan |

|               |  |      |       |             |                        |
|---------------|--|------|-------|-------------|------------------------|
| No.           | 13   | Kode | IN.08 | Bab/Sub Bab | Bab IV Sub Bab B.04.2. |
| Nama Lampiran | Buku Penomoran Berkas Pengajuan Santunan UU No.33/1964 |      |       |             |                        |

**BUKU PENOMORAN BERKAS PENGAJUAN SANTUNAN  
UNDANG-UNDANG NO. 33/1964**

| No | Tanggal Pengajuan | Nomor Berkas Santunan | Nama Korban | Tanggal Laka | Kendaraan Penjamin | Cedera/Santunan diajukan | Jenis Penyelesaian |
|----|-------------------|-----------------------|-------------|--------------|--------------------|--------------------------|--------------------|
|    |                   | 1-001-00..... dst.    |             |              |                    |                          |                    |
|    |                   |                       |             |              |                    |                          |                    |
|    |                   |                       |             |              |                    |                          |                    |
|    |                   |                       |             |              |                    |                          |                    |
|    |                   |                       |             |              |                    |                          |                    |
|    |                   |                       |             |              |                    |                          |                    |

Cara pengisian Buku Penomoran Berkas Pengajuan Santunan UU No. 33/1964:

1. Kolom **No** diisi nomor urut, nomor kembali ke 1 pada saat pergantian tahun.
2. Kolom **Tanggal Pengajuan** diisi dengan tanggal pengajuan/penyelesaian santunan.
3. Kolom **Nomor Berkas Santunan** diisi sesuai format nomor berkas untuk UU No. 33/1964 (**menggunakan awalan 1**), nomor urut berkas santunan kembali ke 1 pada saat pergantian bulan.
4. Kolom **Nama Korban** diisi sesuai Bukti Kejadian Kecelakaan atau Bukti Identitas Diri.
5. Kolom **Tanggal Laka** diisi sesuai Bukti Kejadian Kecelakaan.
6. Kolom **Kendaraan Penjamin** diisi nomor polisi atau identitas kendaraan angkutan umum tempat korban berada sesuai Bukti Kejadian Kecelakaan.
7. Kolom **Cedera/Santunan Diajukan** diisi sesuai cedera korban atau jenis santunan yang akan dibayarkan.
8. Kolom **Jenis Penyelesaian** diisi sesuai penyelesaian yang diproses (Dibayar, Ditolak, Dilimpahkan)

|               |  |      |       |             |                        |
|---------------|--|------|-------|-------------|------------------------|
| No.           | 14   | Kode | IN.09 | Bab/Sub Bab | Bab IV Sub Bab B.04.2. |
| Nama Lampiran | Buku Penomoran Berkas Pengajuan Santunan UU No.34/1964 |      |       |             |                        |

**BUKU PENOMORAN BERKAS PENGAJUAN SANTUNAN  
UNDANG-UNDANG NO. 34/1964**

| No | Tanggal Pengajuan | Nomor Berkas Santunan | Nama Korban | Tanggal Laka | Kendaraan Penjamin | Cedera/Santunan diajukan | Jenis Penyelesaian |
|----|-------------------|-----------------------|-------------|--------------|--------------------|--------------------------|--------------------|
|    |                   | 2-001-00..... dst     |             |              |                    |                          |                    |
|    |                   |                       |             |              |                    |                          |                    |
|    |                   |                       |             |              |                    |                          |                    |
|    |                   |                       |             |              |                    |                          |                    |
|    |                   |                       |             |              |                    |                          |                    |
|    |                   |                       |             |              |                    |                          |                    |

Cara pengisian Buku Penomoran Berkas Pengajuan Santunan UU No. 34/1964:

1. Kolom **No** diisi nomor urut, nomor kembali ke 1 pada saat pergantian tahun.
2. Kolom **Tanggal Pengajuan** diisi dengan tanggal pengajuan/penyelesaian santunan.
3. Kolom **Nomor Berkas Santunan** diisi sesuai format nomor berkas untuk UU No. 34/1964 (**menggunakan awalan 2**), nomor urut berkas santunan kembali ke 1 pada saat pergantian bulan.
4. Kolom **Nama Korban** diisi sesuai Bukti Kejadian Kecelakaan atau Bukti Identitas Diri.
5. Kolom **Tanggal Laka** diisi sesuai Bukti Kejadian Kecelakaan.
6. Kolom **Kendaraan Penjamin** diisi nomor polisi kendaraan bermotor atau identitas kereta api yang menabrak/bertabrakan dengan korban sesuai Bukti Kejadian Kecelakaan.
7. Kolom **Cedera/Santunan Diajukan** diisi sesuai cedera korban atau jenis santunan yang akan dibayarkan.
8. Kolom **Jenis Penyelesaian** diisi sesuai penyelesaian yang diproses (Dibayar, Ditolak, Dilimpahkan)

|               |    |      |  |             |  |
|---------------|----|------|--|-------------|--|
| No.           | 15 | Kode | IN.10  | Bab/Sub Bab | Bab IV Sub Bab B. 04.2 B.06.1., E.02., F.01.1. |
| Nama Lampiran |    |      | Lembar Disposisi Penolakan untuk Penyelesaian EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum |             |  |

PT JASA RAHARJA

Cabang/Perwakilan/KPJR Tk I .....

**LEMBAR DISPOSISI PENOLAKAN  
UNTUK PENYELESAIAN SANTUNAN  
EX GRATIA TABRAKAN 2 (DUA) KENDARAAN BERMOTOR ATAU LEBIH  
ATAU EX GRATIA AWAK ANGKUTAN UMUM**

Nama korban : ..... L / P , Umur..... thn

Tgl kecelakaan : ..... Jam .....

Lokasi TKP : .....

Sifat Cidera :  Meninggal  Luka-luka

Disposisi Kabag Klaim / Kabag Operasional / Kepala Perwakilan / Kepala KPJR Tk I :

|  |  |
|--|--|
| <p>Berdasarkan Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan,<br/>Nomor ..... tanggal .....</p> <p>Instansi .....</p> <p>Korban tersebut di atas,</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak terjamin UU No.33/1964 jo. PP No.17/1965 namun dapat dibayarkan Santunan <i>Ex Gratia</i> Awak Angkutan Umum sebesar 100%,</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak terjamin UU No.34/1964 jo. PP No.18/1965 namun dapat dibayarkan Santunan <i>Ex Gratia</i> Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih sebesar 100%,<br/>sesuai kebijakan Direksi yang diatur dalam Pedoman Pelayanan Santunan dan Pencegahan Kecelakaan.</p> <p>Sehubungan hal tersebut, dalam rangka penyelesaian santunan segera buat dan sampaikan Surat Penolakan Santunan kepada:</p> <p><input type="checkbox"/> Korban/ahli waris korban.</p> <p><input type="checkbox"/> Rumah Sakit / Pihak ketiga lainnya yang diberi kuasa oleh korban/ahli waris korban.</p> <p>Siapkan juga Surat Permohonan Kebijaksanaan untuk ditandatangani oleh yang bersangkutan.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-top: 10px;"> <p>Diisi oleh Petugas <i>Front Office</i></p> <p>No. Surat Penolakan: PL/R/...../2.....</p> <p>Tanggal .....</p> </div> | <p>Tanggal.....</p> <p>_____</p> <p>Kepala .....</p> |
|--|--|

Lembar Disposisi ini tidak dapat dipisahkan dari berkas santunan

|               |   |      |       |             |                     |
|---------------|---|------|-------|-------------|---------------------|
| No.           | 16  | Kode | IN.11 | Bab/Sub Bab | Bab IV Sub Bab B.05 |
| Nama Lampiran | Lembar Disposisi Pengawal Berkas Cabang Utama dan Tingkat IA/IB |      |       |             |                     |

### LEMBAR DISPOSISI PENGAWAL BERKAS

#### Cabang Utama dan Tingkat IA/IB

|   |                 |
|---|-----------------|
| Kode & Nama Loker Penyelesaian Santunan : |                 |
| Nama korban :                             | No. Berkas :    |
| Tgl Kecelakaan :                          | Instansi :      |
| Kend. Penjamin :                          | Jenis Jaminan : |
| Uraian singkat :                          |                 |

| No | Dari  | Pendapat/Saran/Petunjuk | Tgl & Jam | Nama <i>User</i> Dasi-JR |
|----|---|-------------------------|-----------|--------------------------|
| 1  | Petugas <i>Front Office</i><br>(penerimaan berkas)  |                         |           |                          |
| 2  | Kepala Sub Bagian<br>Administrasi Santunan<br>(identifikasi kelengkapan<br>dan keabsahan) |                         |           |                          |
| 3  | Kepala Bagian<br>Pelayanan/ Operasional<br>(otorisasi penyelesaian)                       |                         |           |                          |
| 4  | Ka. Sub. Bag.<br>Keu, Akuntansi &<br>PKBL<br>(verifikasi)                                 |                         |           |                          |
| 5  | Ka. Bag. Administrasi<br>(pengesahan)   |                         |           |                          |
| 6  | Kasir<br>(pembayaran)   |                         |           |                          |

Lembar Disposisi ini tidak dapat dipisahkan dari berkas santunan

|               |   |      |       |             |                     |
|---------------|---|------|-------|-------------|---------------------|
| No.           | 17  | Kode | IN.12 | Bab/Sub Bab | Bab IV Sub Bab B.05 |
| Nama Lampiran | Lembar Disposisi Pengawal Berkas Cabang Tingkat IIA/IIB |      |       |             |                     |

### LEMBAR DISPOSISI PENGAWAL BERKAS

#### Cabang Tingkat IIA/IIB

|   |                 |
|---|-----------------|
| Kode & Nama Loker Penyelesaian Santunan : |                 |
| Nama korban :                             | No. Berkas :    |
| Tgl Kecelakaan :                          | Instansi :      |
| Kend. Penjamin :                          | Jenis Jaminan : |
| Uraian singkat :                          |                 |

| No | Dari   | Pendapat/Saran/Petunjuk | Tgl & Jam | Nama User Dasi-JR |
|----|--|-------------------------|-----------|-------------------|
| 1  | Petugas <i>Front Office</i><br>(penerimaan berkas)   |                         |           |                   |
| 2  | Petugas Pelayanan<br>Selain <i>Front Office</i><br>(identifikasi kelengkapan<br>dan keabsahan) |                         |           |                   |
| 3  | Ka. Unit Operasional<br>& Humas<br>(otorisasi penyelesaian)                                    |                         |           |                   |
| 4  | Kasir<br>(verifikasi)  |                         |           |                   |
| 5  | Ka. Unit Keu,<br>Akuntansi & PKBL<br>(pengesahan)  |                         |           |                   |
| 6  | Kasir<br>(pembayaran)  |                         |           |                   |

Lembar Disposisi ini tidak dapat dipisahkan dari berkas santunan

|               |  |      |       |             |                     |
|---------------|--|------|-------|-------------|---------------------|
| No.           | 18   | Kode | IN.13 | Bab/Sub Bab | Bab IV Sub Bab B.05 |
| Nama Lampiran | Lembar Disposisi Pengawal Berkas Perwakilan Tingkat I / II |      |       |             |                     |

### LEMBAR DISPOSISI PENGAWAL BERKAS

#### Perwakilan Tingkat I/II

|  |                 |
|--|-----------------|
| Kode & Nama Locket Penyelesaian Santunan : |                 |
| Nama korban :                              | No. Berkas :    |
| Tgl Kecelakaan :                           | Instansi :      |
| Kend. Penjamin :                           | Jenis Jaminan : |
| Uraian singkat :                           |                 |

| No | Dari  | Pendapat/Saran/Petunjuk | Tgl & Jam | Nama <i>User</i> Dasi-JR |
|----|---|-------------------------|-----------|--------------------------|
| 1  | Petugas <i>Front Office</i><br>(penerimaan berkas)                                  |                         |           |                          |
| 2  | Penanggung Jawab<br>Bidang Pelayanan<br>(identifikasi kelengkapan<br>dan keabsahan) |                         |           |                          |
| 3  | Kepala Perwakilan<br>(otorisasi penyelesaian)                                       |                         |           |                          |
| 4  | Penanggung Jawab<br>Keuangan & Umum<br>(verifikasi)                                 |                         |           |                          |
| 5  | Kepala Perwakilan<br>(pengesahan)   |                         |           |                          |
| 6  | Kasir<br>(pembayaran)   |                         |           |                          |

Lembar Disposisi ini tidak dapat dipisahkan dari berkas santunan

|               |    |   |       |             |                     |
|---------------|----|---|-------|-------------|---------------------|
| No.           | 19 | Kode  | IN.14 | Bab/Sub Bab | Bab IV Sub Bab B.05 |
| Nama Lampiran |    | Lembar Disposisi Pengawal Berkas KPJR Tingkat I |       |             |                     |

### LEMBAR DISPOSISI PENGAWAL BERKAS

#### KPJR Tingkat I

|  |                 |
|--|-----------------|
| Kode & Nama Locket Penyelesaian Santunan : |                 |
| Nama korban :                              | No. Berkas :    |
| Tgl Kecelakaan :                           | Instansi :      |
| Kend. Penjamin :                           | Jenis Jaminan : |
| Uraian singkat :                           |                 |

| No | Dari  | Pendapat/Saran/Petunjuk | Tgl & Jam | Nama User Dasi-JR |
|----|---|-------------------------|-----------|-------------------|
| 1  | Petugas <i>Front Office</i><br>(penerimaan berkas)                                  |                         |           |                   |
| 2  | Penanggung Jawab<br>Bidang Pelayanan<br>(identifikasi kelengkapan<br>dan keabsahan) |                         |           |                   |
| 3  | Kepala KPJR Tk. I<br>(otorisasi penyelesaian)                                       |                         |           |                   |
| 4  | Kasir<br>(verifikasi)   |                         |           |                   |
| 5  | Kepala KPJR Tk. I<br>(pengesahan)   |                         |           |                   |
| 6  | Kasir<br>(pembayaran)   |                         |           |                   |

Lembar Disposisi ini tidak dapat dipisahkan dari berkas santunan



|               |  |      |       |             |                     |
|---------------|--|------|-------|-------------|---------------------|
| No.           | 21   | Kode | IN.16 | Bab/Sub Bab | Bab IV Sub Bab D.04 |
| Nama Lampiran | Kuitansi Pembayaran Santunan (Dicetak dari Aplikasi Dasi-JR) |      |       |             |                     |

**BERKAS NOMOR :**

Telah terima dari : **PT JASA RAHARJA**

Sebesar :

Untuk pembayaran :

Kecelakaan tanggal :

Kendaraan Bermotor :

**Korban kecelakaan**

Nama :

Umur :

Alamat :

Sifat Cedera :

**Yang berhak menerima santunan**

Nama :

Alamat :

Hubungan :

.....

Jumlah Rp.

|               |    |  |       |             |  |
|---------------|----|--|-------|-------------|--|
| No.           | 22 | Kode   | IN.17 | Bab/Sub Bab | Bab IV Sub Bab C.01., C.02.1., C.02.2. |
| Nama Lampiran |    | Lembar Hasil Cetak Data Tindak Lanjut Register Sementara (dicetak dari Aplikasi Dasi-JR) |       |             |  |

PT JASA RAHARJA

Loket .....

**DATA TINDAK LANJUT REGISTER SEMENTARA**

Hal: 1 / 1

| No.Register: |                   | Tgl:   |          | Korban:        |  | Cidera :  |  |
|--------------|-------------------|--|----------|----------------|--|-----------|--|
| Asal Berkas: |                   |  | Pemohon: |                |  | Hub:      |  |
| Tgl Laka:    |                   | Tgl LP:                                      |          | No LP:         |  | Inst:     |  |
| Kasus:       |                   |  |          | Status Korban: |  | Penjamin: |  |
| Lokasi Laka: |                   |  |          |                |  |           |  |
| No.          | Tgl Tindak Lanjut | Jenis Tindak Lanjut dan Catatan / Keterangan |          |                |  |           |  |
| 1            |                   |  |          |                |  |           |  |
| 2            |                   |  |          |                |  |           |  |
| 3            |                   |  |          |                |  |           |  |



|               |   |      |       |             |                     |
|---------------|---|------|-------|-------------|---------------------|
| No.           | 24  | Kode | IN.19 | Bab/Sub Bab | Bab IV Sub Bab D.07 |
| Nama Lampiran | Formulir Permohonan Koreksi Data Aplikasi Dasi-JR |      |       |             |                     |

**FORMULIR PERMOHONAN KOREKSI DATA APLIKASI DASI-JR**

Loket Kantor : .....

Nomor Berkas : ..... tanggal .....

Nama Korban : .....

Data yang dikoreksi:

| No | Jenis Data yang Dikoreksi | Data yang Terentri | Data yang Seharusnya |
|----|---------------------------|--------------------|----------------------|
|    |                           |                    |                      |
|    |                           |                    |                      |
|    |                           |                    |                      |
|    |                           |                    |                      |
|    |                           |                    |                      |
|    |                           |                    |                      |
|    |                           |                    |                      |
|    |                           |                    |                      |
|    |                           |                    |                      |
|    |                           |                    |                      |

Mengetahui, ..... 20....

.....  
Kepala .....

.....  
Petugas Front Office

|               |  |      |       |             |                       |
|---------------|--|------|-------|-------------|-----------------------|
| No.           | 25   | Kode | BA.01 | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab E.01.3 |
| Nama Lampiran | Berita Acara Penelitian Bersama Kecelakaan Lalu Lintas |      |       |             |                       |

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
 DAERAH .....  
 RESORT.....

PT JASA RAHARJA  
 Cabang/Perwakilan/KPJR.....

**BERITA ACARA  
 PENELITIAN BERSAMA KECELAKAAN LALU LINTAS**

(Berdasarkan Keputusan Bersama Kepala Kepolisian RI dan Direktur Utama PT Jasa Raharja (Persero)  
 No.Pol. : KEP/18/IV/2004 dan Nomor : SKEB/01/2004 tanggal 22 April 2004)

----- Pada hari ini, ..... tanggal ..... bulan ..... tahun .....  
 jam ..... masing-masing : -----

1. ----- (diisi nama Petugas Unit Laka Sat Lantas) -----  
 -----.(diisi pangkat, NRP dan jabatan) -----
2. ----- (diisi nama petugas Jasa Raharja) -----  
 ----- (diisi jabatan dan NPP) -----

Berdasarkan Laporan Polisi No.Pol. : ..... Tanggal .....  
 melakukan Penelitian Bersama atas kejadian kecelakaan yang terjadi pada tanggal .....  
 di .....  
 Dengan hasil sebagai berikut: -----

1. Benar/tidak benar\*) bahwa tanggal ..... telah terjadi kecelakaan/tabrakan  
 antara ..... dengan ..... (tentang kebenaran kasusnya)
2. Benar/tidak benar \*) bahwa kecelakaan lalu lintas tersebut terjadi karena .....  
 ..... (tentang penyebab kecelakaannya)
3. Setelah melaksanakan penelitian bersama, maka dapat disimpulkan bahwa pengemudi kendaraan  
 ..... (tentang kesimpulan hasil pemeriksaan)
4. .... (hal-hal lain yang perlu diungkapkan)

Demikian Berita Acara Penelitian Bersama ini, dibuat dengan sebenarnya atas kekuatan sumpah jabatan  
 dan sebagai pedoman untuk penyelesaian dana santunan Jasa Raharja bagi korban/ahliwaris, kemudian  
 ditutup dan ditandatangani bersama.

Petugas PT Jasa Raharja

Petugas Unit Kecelakaan Lalu Lintas

(.....)  
 Jabatan dan NPP

(.....)  
 Pangkat dan NRP

Ka. Bagian/Ka. Unit/Ka. Perwakilan/  
 Ka. KPJR.....

Mengetahui,

Kepala Satuan Lalu Lintas  
 Kepolisian Resort .....

(.....)  
 NPP

(.....)  
 Pangkat dan NRP

Catatan : \*) Coret yang tidak perlu

|               |    |                                     |       |             |                               |
|---------------|----|-------------------------------------|-------|-------------|-------------------------------|
| No.           | 26 | Kode                                | BA.02 | Bab/Sub Bab | Bab IV Sub Bab B.06.3., B.08. |
| Nama Lampiran |    | Berita Acara Pendelegasian Wewenang |       |             |                               |

PT JASA RAHARJA

Cabang/Perwakilan/KPJR Tk I .....

### BERITA ACARA PENDELEGASIAN WEWENANG

Nomor : PL/..... /2...../BA

Pada hari ini..... tanggal..... jam ..... dilaksanakan pendelegasian wewenang dalam proses administrasi pengajuan dan penyelesaian santunan, sebagai berikut :

Kewenangan yang Didelegasikan : .....

Di Loker Penyelesaian Santunan : .....

Jangka Waktu Pendelegasian : tanggal ..... s.d. ....

Lamanya Pendelegasian : ..... hari

Alasan Pendelegasian Wewenang : .....

.....

1. Dengan ditandatanganinya berita acara ini pada hari, tanggal dan jam tersebut di atas, maka tanggung jawab penggunaan wewenang beralih kepada pihak yang menerima pendelegasian wewenang sampai dengan ditandatanganinya Berita Acara Pengembalian Wewenang.
2. Pihak yang mendelegasikan wewenang tidak diperbolehkan menggunakan kewenangannya sebelum dilaksanakan penandatanganan Berita Acara Pengembalian Wewenang.

| Yang Mendelegasikan Wewenang | Yang Menerima Pendelegasian Wewenang |
|------------------------------|--------------------------------------|
| Nama : .....                 | Nama : .....                         |
| NPP : .....                  | NPP : .....                          |
| Jabatan : .....              | Jabatan : .....                      |
| Tanda tangan                 | Tanda tangan                         |

|               |    |                                    |       |             |                               |
|---------------|----|------------------------------------|-------|-------------|-------------------------------|
| No.           | 27 | Kode                               | BA.03 | Bab/Sub Bab | Bab IV Sub Bab B.06.3., B.08. |
| Nama Lampiran |    | Berita Acara Pengembalian Wewenang |       |             |                               |

PT JASA RAHARJA

Cabang/Perwakilan/KPJR Tk I .....

### BERITA ACARA PENGEMBALIAN WEWENANG

Pada hari ini..... tanggal..... jam .....  
dilaksanakan pengembalian wewenang dalam proses administrasi pengajuan dan penyelesaian  
santunan, sebagai berikut :

No. Berita Acara Pendelegasian : ..... tanggal .....

Kewenangan yang dikembalikan : .....

Di Loker Penyelesaian Santunan : .....

Dengan ditandatanganinya berita acara ini pada hari, tanggal dan jam tersebut di atas, maka tanggung  
jawab penggunaan wewenang telah beralih kepada pihak yang menerima pengembalian wewenang.

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Yang Mengembalikan Wewenang</b></p> <p>Nama : .....</p> <p>NPP : .....</p> <p>Jabatan : .....</p> <p>Tanda tangan</p> | <p><b>Yang Menerima Pengembalian Wewenang</b></p> <p>Nama : .....</p> <p>NPP : .....</p> <p>Jabatan : .....</p> <p>Tanda tangan</p> |
|---|---|

|               |    |                                 |       |             |                      |
|---------------|----|---------------------------------|-------|-------------|----------------------|
| No.           | 28 | Kode                            | BA.04 | Bab/Sub Bab | Bab IV Sub Bab G.02. |
| Nama Lampiran |    | Berita Acara Restitusi Santunan |       |             |                      |

PT JASA RAHARJA

Cabang/Perwakilan/KPJR Tk I .....

### BERITA ACARA RESTITUSI SANTUNAN

Pada hari ini ..... tanggal ..... di Loker Kantor .....  
dilaksanakan Entri Restitusi Santunan pada Aplikasi Dasi-JR dengan data sebagai berikut :

|   |  |
|---|--|
| Nama Korban / Umur  |  |
| Nomor & Tanggal Berkas<br>Pembayaran Santunan yang<br>Direstitusi |  |
| Jumlah & Terbilang Santunan yang<br>Direstitusi                   |  |
| Uraian Dasar dan/atau Penyebab<br>Terjadinya Restitusi            |  |
| Metode Penerimaan Restitusi                                       |  |
| Nomor & Tanggal Bukti Bank/Kas<br>Masuk Penerimaan Restitusi      |  |
| Dokumen Pendukung Berkas<br>Restitusi                             |  |

Mengetahui,

.....

Nama  
Jabatan

Nama  
Jabatan



|               |                                     |      |       |             |   |
|---------------|-------------------------------------|------|-------|-------------|---|
| No.           | 30                                  | Kode | KE.01 | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab C.02.4.; Bab III Sub Bab B.02.2. |
| Nama Lampiran | Surat Jaminan Santunan Jasa Raharja |      |       |             |   |

....., ..... 20.....

Nomor : PL/R/ /20.....  
 Sifat : Penting  
 Lampiran : Tiga lembar  
 Hal : Jaminan Santunan Jasa Raharja  
 a.n. Sdr/i .....

Yth. Direktur RS.....  
 Jalan.....  
 .....

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang No.... tahun ..... *jo.* Peraturan Pemerintah No.... tahun ....., dengan surat ini PT Jasa Raharja memberikan jaminan pembayaran santunan biaya perawatan dan pengobatan dengan untuk pasien korban kecelakaan lalu lintas yang dirawat di Rumah Sakit Saudara, sebagai berikut:

Nama/jenis kelamin/umur :  
 Tempat/tgl kecelakaan :  
 Tanggal mulai dirawat :  
 Alamat :

Biaya yang kami jamin pembayarannya adalah:

- Biaya Ambulans dari TKP ke Rumah Sakit paling banyak Rp ...
- Biaya Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) di IGD/UGD paling banyak Rp ...
- Biaya Perawatan dan pengobatan paling banyak Rp ...

Rumah Sakit berhak untuk menagih biaya perawatan dan pengobatan pasien tersebut di atas kepada PT Jasa Raharja dengan syarat dan ketentuan sebagai berikut:

- Penagihan didasarkan kepada Surat Pernyataan dan Kuasa, sesuai format terlampir, yang ditandatangani pihak korban dengan diketahui oleh Petugas PT Jasa Raharja.
- Penagihan harus segera dilaksanakan setelah pasien pulang dengan kelengkapan dokumen:
  - Asli kuitansi biaya perawatan dan pengobatan (bermeterai sesuai ketentuan) berikut lampiran perincian biaya, tindakan, bahan/alat kesehatan, obat-obatan dan sebagainya, secara lengkap.
  - Keterangan kesehatan korban akibat kecelakaan pada formulir terlampir.
  - Surat pengantar tagihan sebagaimana contoh format terlampir.
- Saudara beserta seluruh jajaran Rumah Sakit bersedia memberikan keterangan dan catatan-catatan (termasuk catatan medis) yang diperlukan oleh PT Jasa Raharja dalam rangka proses penelitian keabsahan pengajuan tagihan biaya perawatan dan pengobatan tersebut.

Apabila memerlukan penjelasan lebih lanjut, Saudara dapat menghubungi PT Jasa Raharja ....., Jalan..... telp.....

Atas perhatian dan kerja sama Saudara kami ucapkan terima kasih.

Cabang/Perwakilan/Kantor Pelayanan.....



Sesuai dengan ketentuan yang berlaku, PT Jasa Raharja mengatur bahwa Surat jaminan ini sah tanpa tanda tangan.

.....  
 Kepala .....

Tembusan:

- Kepala BPJS Kesehatan .....
- Korban a.n. ....

|               |  |      |       |             |                         |
|---------------|--|------|-------|-------------|-------------------------|
| No.           | 31   | Kode | KE.02 | Bab/Sub Bab | Bab III Sub Bab B.02.4. |
| Nama Lampiran | Contoh Surat Keterangan Korban Tidak Dapat Dibayarkan Santunan Jasa Raharja karena Kasus Kecelakaan Tidak Terjamin |      |       |             |                         |

....., ..... 20.....

Nomor : PL/R/ /20.....  
 Sifat : Penting  
 Hal : Keterangan Korban Kecelakaan  
 a.n. Sdr/i ....., ..... tahun

Yth. Direktur RS/Kepala BPJS Kesehatan.....  
 Jalan.....  
 .....

Dengan ini kami menerangkan bahwa PT Jasa Raharja **tidak dapat** memberikan jaminan pembayaran santunan biaya perawatan dan pengobatan untuk pasien korban kecelakaan lalu lintas sebagai berikut:

Nama/jenis kelamin/umur :  
 Tempat/tgl kecelakaan :  
 Tanggal mulai dirawat :  
 Alamat :

Berdasarkan Laporan/Keterangan dari Kepolisian Resort..... tanggal ....., kecelakaan yang dialami korban tersebut di atas adalah kasus kendaraan bermotor pribadi yang mengalami kecelakaan tunggal atau bertabrakan dengan bukan kendaraan bermotor sehingga tidak termasuk dalam jaminan sesuai ketentuan Undang-Undang No.34 Tahun 1964 *juncto* Peraturan Pemerintah No.18 Tahun 1965.

Atas perhatian Saudara kami ucapkan terima kasih.

Cabang/Perwakilan/Kantor Pelayanan.....

.....  
 Kepala .....

|               |  |      |       |             |                         |
|---------------|--|------|-------|-------------|-------------------------|
| No.           | 32   | Kode | KE.03 | Bab/Sub Bab | Bab III Sub Bab B.02.4. |
| Nama Lampiran | Contoh Surat Keterangan Korban Tidak Dapat Dibayarkan Santunan Jasa Raharja karena Kecelakaan Tidak Ditangani Kepolisian |      |       |             |                         |

....., ..... 20.....

Nomor : PL/R/ /20.....  
 Sifat : Penting  
 Hal : Keterangan Korban Kecelakaan  
 a.n. Sdr/i ....., ..... tahun

Yth. Direktur RS/Kepala BPJS Kesehatan.....  
 Jalan.....  
 .....

Dengan ini kami menerangkan bahwa PT Jasa Raharja tidak dapat memberikan jaminan pembayaran santunan biaya perawatan dan pengobatan untuk pasien korban kecelakaan lalu lintas sebagai berikut:

Nama/jenis kelamin/umur :  
 Tempat/tgl kecelakaan :  
 Tanggal mulai dirawat :  
 Alamat :

Hal tersebut dikarenakan berdasarkan hasil penelitian kami dan keterangan dari pihak korban bahwa kecelakaan yang dialami korban tersebut tidak dilaporkan kepada Kepolisian Resort..... dimana korban mengalami kecelakaan lalu lintas.

Dapat kami informasikan bahwa salah satu syarat pengajuan santunan yang harus dipenuhi sesuai Pasal 17 ayat 2.b. Peraturan Pemerintah No. 17 dan No.18 Tahun 1965 adalah adanya proses verbal polisi lalu lintas atau lain yang berwenang tentang kecelakaan yang telah terjadi dengan alat angkutan lalu lintas jalan dan alat angkutan penumpang umum yang bersangkutan, yang mengakibatkan cacat/cedera pada korban.

Atas perhatian Saudara kami ucapkan terima kasih.

Cabang/Perwakilan/Kantor Pelayanan.....

.....  
 Kepala .....

|               |  |      |       |             |                       |
|---------------|--|------|-------|-------------|-----------------------|
| No.           | 33                                     | Kode | KE.04 | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab E.02.2 |
| Nama Lampiran | Surat Konfirmasi kepada Dokter/Sejawat |      |       |             |                       |

....., ..... 20.....

Nomor : PL/R/ /20.....

Sifat : Penting

Hal : ..... [1]

a.n. Sdr/i ....., ..... tahun

Kepada Yth. TS dr. ....

di RS .....

.....

Dalam rangka membantu kelancaran pemberian santunan dari PT Jasa Raharja sesuai ketentuan Undang-Undang No.33 tahun 1964 / Undang-Undang No.34 tahun 1964 [2] bagi korban kecelakaan lalu lintas berikut:

Nama : .....

Umur/J. kelamin : ..... tahun, laki-laki / perempuan

Alamat : .....

dengan ini kami mohon bantuan TS untuk kiranya dapat memberikan:

1. ....
2. ....
3. ....

Kami harapkan jawaban TS dapat kami terima dalam waktu dekat. Atas perhatian dan bantuan TS, kami ucapkan terima kasih.

PT Jasa Raharja

Cabang/Perwakilan/Kantor Pelayanan .....

Dokter Perusahaan

dr. ....

NRP.

Catatan:

[1] Hal diisi oleh Dokter Konsultan Perusahaan sesuai maksud/tujuan konfirmasi

[2] Jenis Undang-Undang disesuaikan kasus kecelakaannya

|               |    |  |       |             |  |
|---------------|----|--|-------|-------------|--|
| No.           | 34 | Kode                                       | DE.01 | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab C.02.4.; Bab III Sub Bab C.03.5.;<br>Bab IV F.01.2. |
| Nama Lampiran |    | Format Surat Pengantar Tagihan Rumah Sakit |       |             |  |

***KOP SURAT RUMAH SAKIT***

....., ..... 20.....

Nomor : .....  
Lampiran : Satu set  
Hal : Penagihan Biaya Perawatan dan Pengobatan  
a.n. Sdr/i ....., .... tahun

Yth. Kepala PT Jasa Raharja  
Cabang/Perwakilan/Kantor Pelayanan .....  
Jalan.....  
.....

Dengan ini kami ajukan penagihan biaya perawatan dan pengobatan korban kecelakaan lalu lintas sebagai berikut:

Nomor surat jaminan : PL/R/...../20....., tanggal .....  
Nama/umur/jenis kelamin : ....., ..... tahun, laki-laki / perempuan  
Alamat : .....  
Tanggal perawatan : ..... s.d. ....  
Total biaya ditagihkan : Rp.....  
(terbilang.....)

Pembayaran dana santunan biaya perawatan dan pengobatan agar ditujukan ke rekening giro kami:

Nomor : ..... Bank .....  
Atas nama : .....

Adapun pegawai yang kami tugaskan untuk pengurusan penagihan ini adalah:

Nama : .....  
Jabatan : .....  
Tempat/Tgl Lahir : .....  
Nomor KTP/NIK : .....

Bersama ini kami lampirkan persyaratan penagihan yang terdiri dari:

1. Formulir Keterangan Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan.
2. Asli kuitansi biaya perawatan dan pengobatan berikut lampiran perinciannya.
3. Surat Pernyataan dan Pemberian Kuasa dari pihak korban berikut lampiran fotokopi bukti identitas diri penandatanganan dan dokumen kependudukan lainnya.
4. KTP petugas kami tersebut di atas.

Kiranya penagihan ini dapat segera diproses lebih lanjut sesuai ketentuan yang berlaku dan atas kerja sama Saudara kami ucapkan terima kasih.

RS.....

*Stempel & Tanda Tangan*

(Nama) \_\_\_\_\_  
(Jabatan)

|               |  |      |       |             |                         |
|---------------|--|------|-------|-------------|-------------------------|
| No.           | 35   | Kode | SP.01 | Bab/Sub Bab | Bab III Sub Bab B.02.3. |
| Nama Lampiran | Surat Pemberitahuan Santunan Jasa Raharja untuk Korban Luka-luka yang Berdomisili di Wilayah Kerja Sendiri |      |       |             |                         |

....., ..... 20.....

Nomor : PL /R/ /20.....

Sifat : Penting

Hal : Pemberitahuan Santunan Jasa Raharja  
a.n. Sdr/i ....., ..... tahun

Yth. Sdr/i.....

Jalan.....

.....

Kami memperoleh informasi dari Kepolisian Resort..... bahwa Saudara/i menjadi korban dalam musibah kecelakaan lalu lintas pada tanggal..... di ..... Pada kesempatan ini kami menyampaikan rasa prihatin atas musibah yang dialami.

Dengan ini kami beritahukan bahwa korban dapat memperoleh santunan dari Pemerintah melalui Jasa Raharja berupa penggantian biaya perawatan dan pengobatan di Rumah Sakit/Dokter, sampai batas setinggi-tingginya Rp....., dengan melengkapi persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku.

Untuk mendapatkan penjelasan lebih lanjut tentang persyaratan pengajuan santunan, kami persilakan untuk menghubungi kami melalui telepon nomor ..... atau Saudara/i dapat datang langsung ke kantor kami di jalan..... pada hari Senin s.d. Jum'at, pukul 7.30 s.d. 16.30.

Atas perhatian Saudara/i kami ucapkan terima kasih.

Cabang/Perwakilan/Kantor Pelayanan.....

.....  
Kepala .....

|               |   |      |       |             |                      |
|---------------|---|------|-------|-------------|----------------------|
| No.           | 36  | Kode | SP.02 | Bab/Sub Bab | Bab IV Sub Bab E.03. |
| Nama Lampiran | Surat Pemberitahuan Santunan untuk Korban yang Berkasnya Dilimpahkan (Korban Meninggal Dunia) |      |       |             |                      |

....., ..... 20.....

Nomor : PL /R/ /20.....

Sifat : Penting

Hal : Pemberitahuan Santunan Jasa Raharja

a.n. Alm/Almh. ...., ..... tahun

Yth. Ahli Waris Alm/Almh.....

Jalan.....

.....

Kami memperoleh informasi dari Kepolisian Resort..... bahwa keluarga Saudara/i atas nama ..... menjadi korban dalam musibah kecelakaan lalu lintas pada tanggal..... di .....

Pada kesempatan ini kami menyampaikan rasa duka cita atas musibah yang dialami keluarga Saudarai/i.

Dengan ini kami beritahukan bahwa ahli waris korban dapat memperoleh santunan meninggal dunia dari Pemerintah melalui Jasa Raharja sebesar Rp....., dengan melengkapi persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku.

Adapun yang dimaksud dengan ahli waris korban yang berhak menerima santunan adalah:

1. Suami/Istri\*) korban.
2. Anak korban, jika korban tidak mempunyai suami/istri\*).
3. Orangtua korban, jika korban tidak mempunyai suami/istri\*) dan tidak mempunyai anak.

Untuk mendapatkan penjelasan lebih lanjut tentang persyaratan pengajuan santunan, kami persilakan untuk menghubungi kantor Jasa Raharja Cabang/Perwakilan/KPJR..... melalui telepon nomor ..... atau Saudara/i dapat datang langsung ke jalan..... pada hari Senin s.d. Jum'at, pukul 7.30 s.d. 16.30.

Atas perhatian Saudara/i kami ucapkan terima kasih.

Cabang/Perwakilan/Kantor Pelayanan.....

.....

Kepala .....

Tembusan:

Cabang/Perwakilan/KPJR.....

Catatan:

\*) Disesuaikan dengan jenis kelamin korban

|               |   |      |       |             |                      |
|---------------|---|------|-------|-------------|----------------------|
| No.           | 37  | Kode | SP.03 | Bab/Sub Bab | Bab IV Sub Bab E.03. |
| Nama Lampiran | Surat Pemberitahuan Santunan untuk Korban yang Berkasnya Dilimpahkan (Korban Luka-luka) |      |       |             |                      |

....., ..... 20.....

Nomor : PL /R/ /20.....  
 Sifat : Penting  
 Hal : Pemberitahuan Santunan Jasa Raharja  
 a.n. Sdr/i ....., ..... tahun

Yth. Sdr/i.....  
 Jalan.....  
 .....

Kami memperoleh informasi dari Kepolisian Resort..... bahwa Saudara/i menjadi korban dalam musibah kecelakaan lalu lintas pada tanggal..... di ..... Pada kesempatan ini kami menyampaikan rasa prihatin atas musibah yang dialami.

Dengan ini kami beritahukan bahwa korban dapat memperoleh santunan dari Pemerintah melalui Jasa Raharja berupa penggantian biaya perawatan dan pengobatan di Rumah Sakit/Dokter, sampai batas setinggi-tingginya Rp....., dengan melengkapi persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku.

Untuk mendapatkan penjelasan lebih lanjut tentang persyaratan pengajuan santunan, kami persilakan untuk menghubungi kantor Jasa Raharja Cabang/Perwakilan/KPJR..... melalui telepon nomor ..... atau Saudara/i dapat datang langsung ke jalan..... pada hari Senin s.d. Jum'at, pukul 7.30 s.d. 16.30.

Atas perhatian Saudara/i kami ucapkan terima kasih.

Cabang/Perwakilan/Kantor Pelayanan.....

.....  
 Kepala .....

Tembusan:  
 Cabang/Perwakilan/KPJR.....

|               |   |      |       |             |                      |
|---------------|---|------|-------|-------------|----------------------|
| No.           | 38  | Kode | SP.04 | Bab/Sub Bab | Bab IV Sub Bab E.05. |
| Nama Lampiran | Surat Panggilan Pembayaran Santunan Kebijakan (untuk Santunan <i>Ex Gratia</i> Berdasarkan Persetujuan Kepala Cabang atau Kantor Pusat) |      |       |             |                      |

....., ..... 20.....

Nomor : PL/R/ /20.....  
 Sifat : Penting  
 Hal : Penyelesaian Santunan Kebijakan  
 a.n. Sdr/i ....., ..... tahun

Yth. Sdr/i.....  
 Jalan.....  
 .....

Surat Saudara/i mengenai permohonan santunan melalui jalur kebijakan atas nama korban ..... tanggal ..... telah kami terima dengan baik dan mendapat perhatian kami sepenuhnya.

Dengan ini kami beritahukan bahwa permohonan kebijakan Saudarai/i dapat kami kabulkan dengan pembayaran santunan ..... sebesar ..... [1]

Sehubungan dengan hal tersebut kami minta Saudara/i untuk melengkapi persyaratan penyelesaian santunan sebagai berikut:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

Persyaratan tersebut dapat Saudari/i serahkan kepada petugas Jasa Raharja di kantor..... [2]

Apabila Saudara/i memerlukan penjelasan, dapat menghubungi kami di nomor telepon.....  
 Atas perhatian Saudara/i kami ucapkan terima kasih.

Cabang/Perwakilan/Kantor Pelayanan.....

.....  
 Kepala .....

Catatan:

[1] Disesuaikan dengan jenis santunan yang akan dibayarkan (MD, LL, CT dll) dan jumlah santunan *Ex Gratia* yang akan dibayarkan

[2] Disesuaikan dengan petugas Jasa Raharja yang lokasinya terdekat dengan domisili korban/ahli waris

|               |  |      |       |             |                     |
|---------------|--|------|-------|-------------|---------------------|
| No.           | 39   | Kode | SP.05 | Bab/Sub Bab | Bab IV Sub Bab E.06 |
| Nama Lampiran | Surat Pemberitahuan bahwa Berkas telah Dilimpahkan (untuk Korban Tidak Terjamin yang akan Mengajukan Permohonan Kebijaksanaan) |      |       |             |                     |

....., ..... 20.....

Nomor : PL/R/ /20.....  
 Sifat : Penting  
 Hal : Proses Pengajuan Santunan  
 a.n. Sdr/i ....., ..... tahun

Yth. Sdr/i.....  
 Jalan.....  
 .....

Sesuai permintaan Saudara/i berkas kecelakaan lalu lintas atas nama korban..... telah kami limpahkan kepada Jasa Raharja Cabang/Perwakilan/KPJR..... untuk proses pengajuan santunan selanjutnya.

Untuk mengajukan permohonan santunan melalui jalur kebijaksanaan, Saudara/i dapat menghubungi Jasa Raharja Cabang/Perwakilan/KPJR..... di jalan ..... telepon..... pada hari Senin s.d. Jum'at, pukul 7.30 s.d. 16.30, dengan membawa persyaratan pengajuan sebagai berikut:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

Atas perhatian Saudara/i kami ucapkan terima kasih.

Cabang/Perwakilan/Kantor Pelayanan.....

.....  
 Kepala .....

Tembusan:  
 Cabang/Perwakilan/KPJR.....

|               |  |      |       |             |                      |
|---------------|--|------|-------|-------------|----------------------|
| No.           | 40   | Kode | SI.01 | Bab/Sub Bab | Bab IV Sub Bab E.03. |
| Nama Lampiran | Surat Pengantar Pelimpahan Santunan Korban Terjamin dan Korban yang Dapat Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih atau EG Awak Angkutan Umum |      |       |             |                      |

....., ..... 20.....

Nomor : PL/ /20....  
 Sifat : Penting  
 Lampiran :  
 Hal : Pelimpahan Berkas Santunan  
       a.n. ....  
       Berkas No. ....

Yth.Kepala.....

Dengan ini kami limpahkan berkas santunan .....<sup>[1]</sup> atas nama korban tersebut di atas yang terdiri dari:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Berdasarkan penelitian kami terhadap kasus kecelakaan yang dialami, disimpulkan bahwa korban:

- Terjamin UU No.33/1965 jo. PP No.17/1965,
- Terjamin UU No.34/1965 jo. PP No.18/1965,
- Dapat dibayarkan Santunan *Ex Gratia* 100% Awak Angkutan Umum,
- Dapat dibayarkan Santunan *Ex Gratia* 100% Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih, untuk penyelesaian santunan selanjutnya, sepenuhnya kami serahkan kepada Saudara.

Perlu kami informasikan juga bahwa .....<sup>[2]</sup>

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Cabang/Perwakilan/KPJR.....

.....  
 Kepala .....

Tembusan :  
 Cabang.....<sup>[3]</sup>

Catatan:

[1] Disesuaikan dengan jenis santunan yang diajukan atau cedera korban (MD, LL, CT dll)

[2] Paragraf ini hanya dituliskan jika ada hal-hal spesifik lain yang perlu diinformasikan

[3]Jika pelimpahan ditujukan kepada Kantor Perwakilan/KPJR Tingkat I

|               |  |      |       |             |                      |
|---------------|--|------|-------|-------------|----------------------|
| No.           | 41   | Kode | SI.02 | Bab/Sub Bab | Bab IV Sub Bab E.06. |
| Nama Lampiran | Surat Pengantar Pelimpahan Santunan Korban Tidak Terjamin yang <u>Tidak Dapat</u> Dibayarkan Santunan EG Tabrakan 2 (Dua) Kendaraan Bermotor Atau Lebih maupun EG Awak Angkutan Umum |      |       |             |                      |

....., ..... 20.....

Nomor : PL / /20....  
 Sifat : Penting  
 Lampiran :  
 Hal : Pelimpahan Berkas Santunan *Ex Gratia*  
 a.n. ....  
 Berkas No. ....

Yth.Kepala.....

Dengan ini kami limpahkan berkas santunan .....<sup>[1]</sup> atas nama korban tersebut di atas yang terdiri dari:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Berdasarkan penelitian kami terhadap kasus kecelakaan yang dialami, disimpulkan bahwa korban:

- Tidak Terjamin UU No.33/1965 jo. PP No.17/1965,
- Tidak Terjamin UU No.34/1965 jo. PP No.18/1965,

dan pihak korban/ahli waris korban <sup>[2]</sup> bermaksud mengajukan permohonan kebijaksanaan.

Sehubungan hal tersebut, untuk penyelesaian santunan secara *Ex Gratia* sepenuhnya kami serahkan kepada kebijaksanaan Saudara.

Perlu kami informasikan juga bahwa .....<sup>[3]</sup>

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Cabang/Perwakilan/KPJR.....

.....  
 Kepala .....

Tembusan :  
 Cabang.....<sup>[4]</sup>

Catatan:

[1] Disesuaikan dengan jenis santunan yang diajukan atau cedera korban (MD, LL, CT dll)

[2] Disesuaikan dengan cedera korban atau pihak yang mengajukan.

[3] Paragraf ini hanya dituliskan jika ada hal-hal spesifik lain yang perlu diinformasikan

[4] Jika pelimpahan ditujukan kepada Kantor Perwakilan/KPJR Tingkat I

|               |  |      |       |             |   |
|---------------|--|------|-------|-------------|---|
| No.           | 42   | Kode | TO.01 | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab F.01.1.; Bab IV Sub Bab E.02., E.04. |
| Nama Lampiran | Contoh Surat Penolakan untuk Korban yang Tidak Terjamin Pasal 10 PP No.17/1965 |      |       |             |   |

....., ..... 20.....

Nomor : PL/R/...../20.....  
 Sifat : Penting  
 Hal : Jawaban Pengajuan Santunan  
 a.n. Sdr/i ....., ..... tahun

Yth. Sdr/i.....  
 Jalan.....  
 .....

Pengajuan Saudara/i untuk mendapatkan santunan Jasa Raharja atas nama korban ....., telah kami terima dengan baik dan mendapat perhatian kami sepenuhnya. Pada kesempatan ini kami menyampaikan **rasa prihatin / berduka cita** <sup>[1]</sup> atas musibah yang dialami.

Dapat kami jelaskan bahwa sesuai ketentuan Pasal 10 Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 1965 tentang Dana Pertanggunganaan Wajib Kecelakaan Penumpang, korban yang berhak atas santunan adalah:

“penumpang sah dari kendaraan bermotor umum, kereta api, pesawat terbang perusahaan penerbangan nasional dan kapal perusahaan perkapalan/pelayaran nasional diberi jaminan pertanggunganaan kecelakaan diri selama penumpang itu berada di dalam alat angkutan.”

Menurut **Laporan Polisi Resort/Bukti Kejadian Kecelakaan** dari <sup>[2]</sup> .....  
 bahwa korban adalah ..... yang ..... <sup>[3]</sup>

Berdasarkan Peraturan Pemerintah dan **Laporan Polisi / Bukti Kejadian Kecelakaan** <sup>[4]</sup> tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa korban tidak termasuk penumpang yang berhak atas santunan Jasa Raharja karena korban ..... <sup>[5]</sup>

Sehubungan hal tersebut, dengan sangat menyesal pengajuan santunan Saudara/i tidak dapat kami penuhi.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara/i kami ucapkan terima kasih.

Cabang/Perwakilan/KPJR.....

.....  
 Kepala .....

Tembusan :  
 Cabang/Perwakilan/KPJR ..... <sup>[6]</sup>

Catatan:

[1] Disesuaikan dengan cedera korban, meninggal atau luka-luka.

[2] & [4] Disesuaikan dengan Bukti Kejadian Kecelakaan yang digunakan

[3] Disesuaikan dengan uraian dalam Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan

[5] Disesuaikan dengan hal yang menyebabkan korban tidak terjamin (misalnya karena korban adalah awak angkutan/bukan penumpang)

[6] Ditembuskan jika korban/ahli waris berdomisili di wilayah kerja lain.

|               |  |      |       |             |   |
|---------------|--|------|-------|-------------|---|
| No.           | 43   | Kode | TO.02 | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab F.01.1.; Bab IV Sub Bab E.02., E.04. |
| Nama Lampiran | Contoh Surat Penolakan untuk Korban yang Tidak Terjamin Pasal 10 PP No.18/1965 |      |       |             |   |

....., ..... 20.....

Nomor : PL/R/...../20.....  
 Sifat : Penting  
 Hal : Jawaban Pengajuan Santunan  
 a.n. Sdr/i ....., ..... tahun

Yth. Sdr/i.....  
 Jalan.....  
 .....

Pengajuan Saudara/i untuk mendapatkan santunan Jasa Raharja atas nama korban ....., telah kami terima dengan baik dan mendapat perhatian kami sepenuhnya. Pada kesempatan ini kami menyampaikan **rasa prihatin / berduka cita** <sup>[1]</sup> atas musibah yang dialami.

Dapat kami jelaskan bahwa sesuai ketentuan Pasal 10 Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, korban yang berhak atas santunan adalah:

“orang yang berada di luar alat angkutan lalu lintas jalan (kendaraan bermotor atau kereta api) yang menimbulkan kecelakaan, yang menjadi korban akibat kecelakaan dari penggunaan alat angkutan lalu lintas jalan tersebut”

Menurut uraian kejadian kecelakaan dalam Laporan Polisi Resort.....  
 bahwa korban adalah **pengemudi/penumpang**<sup>[2]</sup> kendaraan ..... yang .....  
 ..... sehingga mengakibatkan terjadi .....<sup>[3]</sup>

Berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah dan uraian dalam Laporan Polisi tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa korban tidak termasuk orang yang berhak atas santunan Jasa Raharja karena korban berada di dalam kendaraan ..... yang menjadi penyebab/menimbulkan kecelakaan.

Sehubungan hal tersebut, dengan sangat menyesal pengajuan santunan Saudara/i tidak dapat kami penuhi.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara/i kami ucapkan terima kasih.

Cabang/Perwakilan/KPJR.....

.....  
 Kepala .....

Tembusan :  
 Cabang/Perwakilan/KPJR .....<sup>[4]</sup>

Catatan:

[1] Disesuaikan dengan cedera korban, meninggal atau luka-luka.

[2] dan [3] Disesuaikan dengan uraian dan kesimpulan dalam Laporan Polisi.

[4] Ditembuskan jika korban/ahli waris berdomisili di wilayah kerja lain.

|               |  |      |       |             |                       |
|---------------|--|------|-------|-------------|-----------------------|
| No.           | 44   | Kode | TO.03 | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab F.01.1 |
| Nama Lampiran | Contoh Surat Penolakan untuk Korban yang Tidak Terjamin karena Dikecualikan dalam Pasal 13 PP No.17 atau 18 Tahun 1965 |      |       |             |                       |

....., ..... 20.....

Nomor : PL/R/...../20.....  
 Sifat : Penting  
 Hal : Jawaban Pengajuan Santunan  
 a.n. Sdr/i ....., ..... tahun

Yth. Sdr/i.....  
 Jalan.....  
 .....

Pengajuan Saudara/i untuk mendapatkan santunan Jasa Raharja atas nama korban ....., telah kami terima dengan baik dan mendapat perhatian kami sepenuhnya. Pada kesempatan ini kami menyampaikan **rasa prihatin / berduka cita** <sup>[1]</sup> atas musibah yang dialami.

Dapat kami jelaskan bahwa sesuai ketentuan Pasal 13 Peraturan Pemerintah **Nomor 17 Tahun 1965 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang / Nomor 18 Tahun 1965 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan**<sup>[2]</sup>, korban tidak dijamin dan hak santunan korban tidak berlaku dalam kecelakaan yang:

“.....<sup>[3]</sup>”

Menurut **hasil penelitian bersama Jasa Raharja dengan Petugas dari** ..... / **uraian kejadian kecelakaan dalam Laporan Bukti Kejadian Kecelakaan dari** ..... <sup>[4]</sup> bahwa korban ..... <sup>[5]</sup>

Berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah dan **hasil peneltian bersama/Laporan Bukti Kejadian Kecelakaan**<sup>[6]</sup> tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa korban tidak dapat memperoleh santunan Jasa Raharja karena korban..... <sup>[7]</sup>

Sehubungan hal tersebut, dengan sangat menyesal pengajuan santunan Saudara/i tidak dapat kami penuhi.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara/i kami ucapkan terima kasih.

Cabang/Perwakilan/KPJR.....

.....  
 Kepala .....

Tembusan :  
 Cabang/Perwakilan/KPJR ..... <sup>[8]</sup>

Catatan:

[1] Disesuaikan dengan cedera korban, meninggal atau luka-luka.

[2] Disesuaikan dengan ruang lingkup jaminan yang berlaku bagi korban

[3] Diisi dengan ayat dalam Pasal 13 yang digunakan sebagai dasar penolakan

[4] & [6] Disesuaikan dengan bukti apa yang dijadikan dasar penolakan (Bukti Kejadian Kecelakaan atau Berita Acara Penelitian Bersama)

[5] Diisi dengan uraian kecelakaan yang terkait dengan pasal pengecualian

[7] Diisi dengan kesimpulan mengapa korban dikecualikan.

[8] Ditembuskan jika korban/ahli waris berdomisili di wilayah kerja lain.

|               |  |      |       |             |                       |
|---------------|--|------|-------|-------------|-----------------------|
| No.           | 45   | Kode | TO.04 | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab F.01.1 |
| Nama Lampiran | Contoh Surat Penolakan Berdasarkan Berita Acara Penelitian Bersama |      |       |             |                       |

....., ..... 20.....

Nomor : PL/R/...../20.....  
 Sifat : Penting  
 Hal : Jawaban Pengajuan Santunan  
 a.n. Sdr/i ....., ..... tahun

Yth. Sdri/i.....  
 Jalan.....  
 .....

Pengajuan Saudara/i untuk mendapatkan santunan Jasa Raharja atas nama korban ....., telah kami terima dengan baik dan mendapat perhatian kami sepenuhnya. Pada kesempatan ini kami menyampaikan **rasa prihatin / berduka cita** <sup>[1]</sup> atas musibah yang dialami.

Dapat kami jelaskan bahwa sesuai ketentuan Pasal 10 Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, korban yang berhak atas santunan adalah:

“orang yang berada di luar alat angkutan lalu lintas jalan (kendaraan bermotor atau kereta api) yang menimbulkan kecelakaan, yang menjadi korban akibat kecelakaan dari penggunaan alat angkutan lalu lintas jalan tersebut”

Menurut hasil penelitian bersama Jasa Raharja dengan Kepolisian Resort..... terhadap kasus kecelakaan yang dialami korban, ditemukan bahwa korban adalah **pengemudi/ penumpang**<sup>[2]</sup> kendaraan ..... yang diduga ..... sehingga mengakibatkan terjadi ..... <sup>[3]</sup>

Berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah dan hasil penelitian bersama tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa korban tidak termasuk orang yang berhak atas santunan Jasa Raharja karena korban berada di dalam kendaraan ..... yang menjadi penyebab/menimbulkan kecelakaan.

Sehubungan hal tersebut di atas, dengan sangat menyesal pengajuan santunan Saudara/i tidak dapat kami penuhi.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara/i kami ucapkan terima kasih.

Cabang/Perwakilan/KPJR.....

.....  
 Kepala .....

Tembusan :  
 Cabang/Perwakilan/KPJR ..... <sup>[4]</sup>

Catatan:

[1] Disesuaikan dengan cedera korban, meninggal atau luka-luka.

[2] dan [3] Disesuaikan dengan uraian dan kesimpulan dalam Laporan Polisi.

[4] Ditembuskan jika korban/ahli waris berdomisili di wilayah kerja lain.

|               |   |      |       |             |                       |
|---------------|---|------|-------|-------------|-----------------------|
| No.           | 46  | Kode | TO.05 | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab F.01.1 |
| Nama Lampiran | Contoh Surat Penolakan Cedera Korban Bukan Akibat Langsung Kecelakaan |      |       |             |                       |

....., ..... 20.....

Nomor : PL/R/...../20.....

Sifat : Penting

Hal : Jawaban Pengajuan Santunan

a.n. Sdr/i ....., ..... tahun

Yth. Sdr/i.....

Jalan.....

.....

Pengajuan Saudara/i untuk mendapatkan santunan **luka-luka / cacat tetap / meninggal dunia** <sup>[1]</sup> dari Jasa Raharja atas nama korban ....., telah kami terima dengan baik dan mendapat perhatian kami sepenuhnya. Pada kesempatan ini kami menyampaikan **rasa prihatin / berduka cita** <sup>[2]</sup> atas musibah yang dialami.

Dapat kami jelaskan bahwa sesuai ketentuan Pasal 10 Peraturan Pemerintah Nomor **17 Tahun 1965 tentang Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang / 18 Tahun 1965 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan** <sup>[3]</sup>, cedera korban yang berhak mendapatkan santunan adalah cedera yang merupakan akibat langsung dari kecelakaan lalu lintas yang dialami korban.

Menurut hasil penelitian Dokter Perusahaan Jasa Raharja dan didukung bukti-bukti medis lainnya, ternyata diketahui bahwa **biaya perawatan korban bukan untuk penyembuhan luka yang / penyebab cacat tetap korban bukan / penyebab korban meninggal dunia bukan** <sup>[4]</sup> merupakan akibat langsung dari kecelakaan yang dialami korban, melainkan..... <sup>[5]</sup>

Berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah dan hasil penelitian Dokter tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa pengajuan santunan **luka-luka / cacat tetap / meninggal dunia** <sup>[6]</sup> atas nama korban ..... tidak termasuk yang berhak mendapatkan santunan.

Sehubungan hal tersebut di atas, dengan sangat menyesal pengajuan santunan Saudara/i tidak dapat kami penuhi.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara/i kami ucapkan terima kasih.

Cabang/Perwakilan/KPJR.....

.....

Kepala .....

Catatan:

[1], [2], [4] & [6] Disesuaikan dengan jenis cedera yang diajukan.

[3] Disesuaikan dengan ruang lingkup jaminan yang berlaku bagi korban

[5] Diisi berdasarkan hasil penelitian/kesimpulan Dokter Konsultan Perusahaan

|               |  |      |       |             |                       |
|---------------|--|------|-------|-------------|-----------------------|
| No.           | 47   | Kode | TO.06 | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab F.01.1 |
| Nama Lampiran | Contoh Surat Penolakan Cedera Terjadi setelah Lewat dari 365 Hari sejak Kecelakaan |      |       |             |                       |

....., ..... 20.....

Nomor : PL/R/...../20.....  
 Sifat : Penting  
 Hal : Jawaban Pengajuan Santunan  
 a.n. Sdr/i ....., ..... tahun

Yth. Sdr/i.....  
 Jalan.....  
 .....

Pengajuan Saudara/i untuk mendapatkan santunan **luka-luka / cacat tetap / meninggal dunia** <sup>[1]</sup> dari Jasa Raharja atas nama korban ....., telah kami terima dengan baik dan mendapat perhatian kami sepenuhnya. Pada kesempatan ini kami menyampaikan **rasa prihatin / berduka cita** <sup>[2]</sup> atas musibah yang dialami.

Dapat kami jelaskan bahwa sesuai ketentuan Pasal 10 Peraturan Pemerintah Nomor **17 Tahun 1965 tentang Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang / 18 Tahun 1965 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan** <sup>[3]</sup>, cedera atau biaya perawatan yang berhak atas santunan adalah cedera yang timbul atau biaya perawatan yang diberikan dalam waktu 365 hari sejak terjadinya kecelakaan.

Berdasarkan **bukti pembayaran biaya perawatan dan pengobatan / Formulir Keterangan Cacat Tetap Akibat Kecelakaan / surat keterangan kematian korban** <sup>[4]</sup>, ternyata diketahui bahwa **tindakan perawatan untuk korban diberikan / cacat tetap korban timbul / korban meninggal dunia** <sup>[5]</sup> setelah lewat dari 365 hari sejak terjadinya kecelakaan.

Berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah dan **bukti pembayaran biaya perawatan dan pengobatan / Formulir Keterangan Cacat Tetap Akibat Kecelakaan / surat keterangan kematian korban** <sup>[6]</sup> tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengajuan santunan **luka-luka / cacat tetap / meninggal dunia** <sup>[7]</sup> atas nama korban ..... tidak termasuk yang berhak mendapatkan santunan.

Sehubungan hal tersebut di atas, dengan sangat menyesal pengajuan santunan Saudara/i tidak dapat kami penuhi.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara/i kami ucapkan terima kasih.

Cabang/Perwakilan/KPJR.....

.....  
 Kepala .....

Catatan:

[1], [2], [4], [5], [6] & [7] Disesuaikan dengan jenis cedera yang diajukan.  
 [3] Disesuaikan dengan ruang lingkup jaminan yang berlaku bagi korban

|               |   |      |       |             |  |
|---------------|---|------|-------|-------------|--|
| No.           | 48  | Kode | TO.07 | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab F.01.1.; Bab IV Sub Bab G.03. |
| Nama Lampiran | Contoh Surat Penolakan Pengajuan Santunan Kedaluwarsa |      |       |             |  |

....., ..... 20.....

Nomor : PL/R/...../20.....  
 Sifat : Penting  
 Hal : Jawaban Pengajuan Santunan  
 a.n. Sdr/i ....., ..... tahun

Yth. Sdr/i.....  
 Jalan.....  
 .....

Pengajuan Saudara/i untuk mendapatkan santunan Jasa Raharja atas nama korban ....., telah kami terima dengan baik dan mendapat perhatian kami sepenuhnya. Pada kesempatan ini kami menyampaikan **rasa prihatin / berduka cita** <sup>[1]</sup> atas musibah yang dialami.

Perlu kami jelaskan bahwa berdasarkan pasal 18 Peraturan Pemerintah No. 17 / 18 <sup>[2]</sup> Tahun 1965, hak atas pembayaran santunan menjadi gugur dalam hal sebagai berikut:

“jika tuntutan pembayaran dana tidak diajukan dalam waktu 6 (enam) bulan sesudah terjadinya kecelakaan lalu lintas jalan yang bersangkutan”

Berdasarkan Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan dari..... diketahui bahwa kecelakaan yang dialami korban terjadi pada tanggal..... sedangkan pengajuan santunan Saudarai/i baru dilaksanakan pada tanggal .....

Berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah dan keterangan Laporan Polisi/Bukti Kejadian Kecelakaan tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa hak atas pembayaran santunan telah menjadi gugur karena santunan baru diajukan setelah lewat dari 6 (enam) bulan sejak terjadinya kecelakaan lalu lintas.

Sehubungan hal tersebut di atas, dengan sangat menyesal pengajuan santunan Saudara/i tidak dapat kami penuhi.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara/i kami ucapkan terima kasih.

Cabang/Perwakilan/KPJR.....

.....  
 Kepala .....

Catatan:

[1] Disesuaikan dengan jenis cedera yang diajukan.

[2] Disesuaikan dengan ruang lingkup jaminan yang berlaku bagi korban

|               |    |                            |       |             |                             |
|---------------|----|----------------------------|-------|-------------|-----------------------------|
| No.           | 49 | Kode                       | PN.01 | Bab/Sub Bab | Bab IV Sub Bab E.02., G.03. |
| Nama Lampiran |    | Surat Permohonan Kebijakan |       |             |                             |

....., ..... 20.....

Hal : Permohonan Kebijakan Pembayaran Santunan  
atas nama .....

Yth. Bapak Pimpinan  
PT Jasa Raharja  
Cabang/Perwakilan/KPJR.....  
Jalan.....  
.....

Dengan hormat,

Kami telah menerima dan membaca dengan seksama surat dari PT Jasa Raharja **Cabang/Perwakilan/KPJR** \*) ..... Nomor PL/R/...../20.,,.,, tanggal .....

Setelah mempelajari penjelasan dalam surat tersebut, kami dapat memahami dan menerima sepenuhnya bahwa sesuai ketentuan yang berlaku korban tidak dapat memperoleh santunan dari PT Jasa Raharja.

Namun demikian, dengan surat ini perkenankan kami selaku..... mengajukan permohonan kepada Bapak Pimpinan untuk kiranya dapat mempertimbangkan pemberian santunan kepada korban atas nama ..... melalui jalur kebijakan.

Atas perhatian dan bantuan yang Bapak berikan, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

.....  
(tanda tangan & nama lengkap)

Catatan:

\*) *Pilih yang sesuai*

|               |    |   |       |             |  |
|---------------|----|---|-------|-------------|--|
| No.           | 50 | Kode  | PN.02 | Bab/Sub Bab | Bab III Sub Bab B.08., Bab IV Sub Bab C.02.1., C.02.2., H. |
| Nama Lampiran |    | Surat Pernyataan Tidak Mengajukan Santunan Jasa Raharja |       |             |  |

**SURAT PERNYATAAN TIDAK MENGAJUKAN SANTUNAN  
JASA RAHARJA**

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : ..... Laki-laki / Perempuan

Tempat/Tgl Lahir : ..... NIK: .....

Pekerjaan : .....

Alamat : .....

.....Telp/Ponsel:.....

Adalah orang tua / suami / istri / duda / janda / anak dari :

*(hanya diisi jika korban belum dewasa atau meninggal dunia atau tidak dapat membuat pernyataan)*

Nama : ..... Laki-laki / Perempuan

Tempat/Tgl Lahir : ..... NIK: .....

Pekerjaan : .....

Alamat : .....

.....Telp/Ponsel:.....

Sebagai korban kecelakaan lalu lintas yang terjadi pada tanggal .....

di .....

dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Kami telah menerima dan memahami sepenuhnya penjelasan dari Petugas Jasa Raharja **Cabang/ Perwakilan/KPJR** \*) ..... bahwa sesuai ketentuan yang berlaku, korban dapat memperoleh pembayaran santunan dari Jasa Raharja.
2. Untuk saat ini kami tidak akan mengajukan santunan Jasa Raharja dikarenakan:

.....  
.....

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

.....  
Yang menyatakan,

.....  
(tanda tangan & nama lengkap)

Catatan:

\*) *Pilih yang sesuai*

|               |   |      |       |             |   |
|---------------|---|------|-------|-------------|---|
| No.           | 51  | Kode | PN.03 | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab C.02.4.; Bab III Sub Bab C.03.5. |
| Nama Lampiran | Surat Pernyataan dan Pemberian Kuasa Kepada Rumah Sakit |      |       |             |   |

**SURAT PERNYATAAN DAN PEMBERIAN KUASA KEPADA RUMAH SAKIT**

Yang bertanda di bawah ini :

1. Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....  
 .....Telp/Ponsel:.....

Adalah orang tua / suami / istri / duda / janda / anak dari :

*(hanya diisi jika korban belum dewasa atau meninggal dunia atau tidak dapat membuat pernyataan)*

- Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....  
 .....Telp/Ponsel:.....

Sebagai korban kecelakaan lalu lintas yang terjadi di .....  
 ..... pada tanggal .....  
 selanjutnya disebut sebagai **Pihak Pertama** dan **Pemberi Kuasa**.

2. Nama : ..... NIK: .....  
 Jabatan : .....  
 Mewakili : Rumah Sakit .....  
 Selanjutnya disebut sebagai **Pihak Kedua** dan **Penerima Kuasa**.

dengan ini Para Pihak, menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Akibat kecelakaan Pihak Pertama dirawat di Rumah Sakit ..... dari tanggal ..... s.d. .... dengan total biaya perawatan/pengobatan sebesar Rp..... (.....) dengan rincian:
- Biaya Administrasi :
  - Biaya Dokter :
  - Biaya Obat :
  - Biaya Alat Kesehatan :
  - Biaya Kamar :

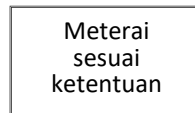
sesuai dengan **lembar faktur/invoice/nota perincian biaya** yang terlampir bersama surat ini.

2. Pihak Pertama memberikan kuasa kepada Pihak Kedua untuk mengurus dan menerima santunan penggantian biaya perawatan/pengobatan Pihak Pertama kepada PT Jasa Raharja sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan dan kuasa ini dibuat dengan sebenarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pihak Kedua

Pihak Pertama



(.....)

(.....)

Diketahui oleh  
 Pejabat/Petugas PT Jasa Raharja

(.....)

Ketentuan: surat ini harus dilampiri dengan fotokopi bukti identitas diri Pihak Pertama serta dokumen kependudukan lainnya jika surat ini tidak ditandatangani oleh korban sendiri.

|               |    |      |   |             |  |
|---------------|----|------|---|-------------|--|
| No.           | 52 | Kode | PN.04   | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab C.02.6., C.02.7.;<br>Bab III Sub Bab C.03.7., C.03.8. |
| Nama Lampiran |    |      | Surat Pernyataan dan Pemberian Kuasa dari Pihak Korban kepada Pihak Ke-3 yang Menanggung Biaya Perawatan/Pengobatan |             |  |

**SURAT PERNYATAAN DAN PEMBERIAN KUASA**

Yang bertanda di bawah ini :

1. Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
Alamat : .....  
.....Telp/Ponsel:.....

Adalah orang tua / suami / istri / duda / janda / anak dari :

*(hanya diisi jika korban belum dewasa atau meninggal dunia atau tidak dapat membuat pernyataan)*

Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
Alamat : .....  
.....Telp/Ponsel:.....

Sebagai korban kecelakaan lalu lintas yang terjadi di .....  
..... pada tanggal .....  
selanjutnya disebut sebagai **Pihak Pertama** dan **Pemberi Kuasa**.

2. Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
Alamat : .....  
.....Telp/Ponsel:.....

Selanjutnya disebut sebagai **Pihak Kedua** dan **Penerima Kuasa**.

dengan ini Para Pihak, menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

- Akibat kecelakaan, korban telah menjalani perawatan dan pengobatan medis dengan total biaya sebesar Rp..... (.....)  
di .....
- Biaya perawatan dan pengobatan Pihak Pertama seperti tersebut pada angka 1, seluruhnya telah dibayar/ditanggung oleh Pihak Kedua selaku.....\*)
- Pihak Pertama memberikan kuasa kepada Pihak Kedua untuk mengurus dan menerima santunan penggantian biaya perawatan/pengobatan Pihak Pertama kepada PT Jasa Raharja sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan dan kuasa ini dibuat dengan sebenarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, Pihak Pertama maupun Pihak Kedua bersedia dituntut sesuai hukum yang berlaku dan Pihak Kedua bersedia mengembalikan seluruh dana santunan yang sudah diterima dari PT Jasa Raharja.

Pihak Kedua

Pihak Pertama

Meterai  
sesuai  
ketentuan

(.....)

(.....)

Ketentuan: surat ini harus dilampiri dengan fotokopi bukti identitas diri Pihak Pertama yang sah dan masih berlaku serta dokumen kependudukan lainnya jika tidak ditandatangani korban sendiri.

Catatan : \*) diisi sesuai hubungan pihak kedua dengan korban, misalnya penabrak, majikan korban dsb.

|               |  |      |       |             |   |
|---------------|--|------|-------|-------------|---|
| No.           | 53   | Kode | PN.05 | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab C.02.6.; Bab III Sub Bab C.03.6. |
| Nama Lampiran | Contoh Surat Pernyataan Menanggulangi Biaya Perawatan/Pengobatan dari Perusahaan Otobus/Pengusaha Angkutan Umum. |      |       |             |   |

***KOP SURAT PERUSAHAAN OTOBUS/PENGUSAHA ANGKUTAN UMUM***

**SURAT PERNYATAAN MENANGGULANGI BIAYA PERAWATAN/PENGOBATAN**

Yang bertanda di bawah ini :

Nama : ..... NIK:.....  
Pekerjaan : Direktur/Pemilik Perusahaan Otobus .....  
Alamat : .....  
.....Telp/Ponsel:.....

dengan ini menyatakan bahwa sehubungan dengan kecelakaan yang terjadi di.....  
..... pada tanggal .....  
ditangani Instansi Kepolisian Resort ..... dan melibatkan kendaraan angkutan umum milik kami nomor polisi ....., kami telah menanggulangi biaya perawatan/pengobatan korban/para korban kecelakaan, sebagai berikut: \*)

Nama : ..... Umur ..... tahun, Laki-laki / Perempuan  
Alamat : .....  
Rumah Sakit : ..... Jumlah biaya: Rp.....

Dengan ini kami mohon kepada PT Jasa Raharja untuk dapat mengajukan dan menerima santunan penggantian biaya perawatan/pengobatan korban/para korban tersebut, sesuai ketentuan yang berlaku.

Pembayaran santunan penggantian biaya perawatan/pengobatan agar ditujukan ke rekening giro kami:

Nomor : ..... Bank .....  
Atas nama : .....

Adapun pegawai yang kami tugaskan untuk pengurusan santunan ini adalah:

Nama : ..... NIK:.....  
Alamat : .....  
.....Telp/Ponsel:.....

Kami nyatakan juga bahwa segala gugatan/tuntutan atas dana santunan penggantian biaya perawatan/pengobatan yang telah kami terima akan kami selesaikan sendiri baik secara kekeluargaan maupun secara hukum yang berlaku di Negara Republik Indonesia dan PT Jasa Raharja secara hukum terlepas dari gugatan/tuntutan tersebut.

Demikian pernyataan ini kami buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

....., .....

|                                |
|--------------------------------|
| Meterai<br>sesuai<br>ketentuan |
|--------------------------------|

.....

Direktur/Pemilik .....

*Catatan: \*) Apabila korban lebih dari satu dapat dibuatkan lampiran Daftar Korban sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari surat pernyataan ini.*

|               |   |      |       |             |                       |
|---------------|---|------|-------|-------------|-----------------------|
| No.           | 54  | Kode | PN.06 | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab C.02.9 |
| Nama Lampiran | Surat Pernyataan bahwa Kuitansi Biaya Perawatan dan Pengobatan Hilang |      |       |             |                       |

**SURAT PERNYATAAN**  
**KEHILANGAN ASLI KUITANSI BIAYA PERAWATAN/PENGOBATAN**

Yang bertanda di bawah ini :

Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....  
 ..... Telp/Ponsel: .....

Adalah orang tua / suami / istri / duda / janda / anak dari :  
*(hanya diisi jika korban belum dewasa atau meninggal dunia atau tidak dapat membuat pernyataan)*

Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....

Sebagai korban kecelakaan lalu lintas yang terjadi di .....  
 ..... pada tanggal .....  
 ditangani oleh .....

dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Akibat kecelakaan korban dirawat di ..... dari tanggal ..... s.d. .... dengan total biaya perawatan/pengobatan sebesar Rp..... (.....) sebagaimana fotokopi kuitansi biaya perawatan/pengobatan terlampir.
2. Asli kuitansi biaya perawatan/pengobatan tersebut telah hilang karena.....
3. Sebagaimana telah dilaporkan kepada Pihak Kepolisian, asli kuitansi biaya perawatan/pengobatan tersebut benar-benar hilang, bukan diajukan dan mendapat penggantian dari pihak manapun.
4. Apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia dituntut sesuai hukum yang berlaku dan mengembalikan seluruh dana santunan yang sudah diterima dari PT Jasa Raharja.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

.....,

|                                |
|--------------------------------|
| Meterai<br>sesuai<br>ketentuan |
|--------------------------------|

.....

(Tanda tangan & nama lengkap)

|               |  |      |       |             |                     |
|---------------|--|------|-------|-------------|---------------------|
| No.           | 55   | Kode | PN.07 | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab 01.5 |
| Nama Lampiran | Contoh Pernyataan dari Ahli Waris Korban yang Jenazahnya Hilang atau Tidak Ditemukan |      |       |             |                     |

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda di bawah ini :

Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....  
 ..... Telp/Ponsel: .....

Adalah wali dari :

*(hanya diisi jika ahli waris belum dewasa)*

Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....

Sebagai ahli waris yang sah dari korban kecelakaan yang terjadi di .....  
 ..... pada tanggal .....  
 ditangani oleh ..... atas nama:

Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....

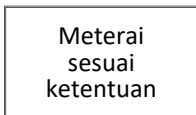
dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Sesuai keterangan dari instansi ..... nomor ..... tanggal....., akibat kecelakaan yang dialami korban/jenazah korban hilang dan tidak dapat ditemukan.
2. Saya bersedia mengembalikan seluruh dana santunan meninggal dunia yang telah saya terima dari PT Jasa Raharja apabila di kemudian hari terbukti bahwa korban tersebut di atas ternyata masih hidup.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa paksaan dari pihak manapun dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui,  
 Lurah / Kepala Desa.....

....., .....



.....  
 (Stempel, ttd & nama lengkap)

.....  
 (Tanda tangan & nama lengkap)

|               |  |      |       |             |                       |
|---------------|--|------|-------|-------------|-----------------------|
| No.           | 56   | Kode | PN.08 | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab C.01.6 |
| Nama Lampiran | Surat Pernyataan dan Kuasa dari Istri yang Jumlahnya Lebih dari Satu |      |       |             |                       |

**SURAT PERNYATAAN DAN KUASA**

Yang bertanda di bawah ini :

1. Nama : .....  
Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
Alamat : .....  
.....Telp/Ponsel:.....
2. Nama : .....  
Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
Alamat : .....  
.....Telp/Ponsel:.....
3. Dst.....

Sehubungan dengan penerimaan santunan dari PT Jasa Raharja atas nama korban kecelakaan lalu lintas di..... tanggal..... yakni:

Nama korban : .....  
Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
Alamat : .....

dengan ini kami menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Kami semua adalah istri dan ahli waris yang sah korban kecelakaan lalu lintas tersebut di atas.
2. Kami telah memahami penjelasan bahwa kami harus bersepakat untuk memberikan kuasa kepada salah satu dari istri korban untuk menerima santunan dari PT Jasa Raharja.
3. Kami semua sepakat untuk menguasai penerimaan santunan dari PT Jasa Raharja kepada ..... selaku istri ke.....
4. Segala perselisihan dan/atau gugatan/tuntutan atas santunan yang telah kami terima akan kami selesaikan sendiri, baik secara kekeluargaan maupun secara hukum yang berlaku di Negara Republik Indonesia dan PT Jasa Raharja secara hukum terlepas dari gugatan/tuntutan tersebut.

Demikian pernyataan ini kami buat dengan sebenarnya, tanpa paksaan dari pihak manapun dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

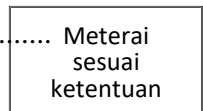
....., .....

Yang menyatakan dan menerima kuasa,

.....  
(ttd & nama lengkap)

Yang menyatakan dan memberi kuasa

1. ....  
(ttd & nama lengkap)



2. ....  
(ttd & nama lengkap)

3. dst.....

|               |  |      |       |             |                       |
|---------------|--|------|-------|-------------|-----------------------|
| No.           | 57   | Kode | PN.09 | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab C.01.9 |
| Nama Lampiran | Contoh Surat Pernyataan dan Kuasa Anak Sah yang Jumlah Lebih dari Satu dan Jumlah Anak yang telah Dewasa Lebih dari Satu |      |       |             |                       |

**SURAT PERNYATAAN DAN KUASA**

Yang bertanda di bawah ini :

1. Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
Alamat : .....  
.....Telp/Ponsel:.....
2. Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
Alamat : .....  
.....Telp/Ponsel:.....
3. Dst.....

Sehubungan dengan penerimaan santunan dari PT Jasa Raharja atas nama korban kecelakaan lalu lintas di..... tanggal....., yakni:

- Nama korban : ..... Laki-laki / Perempuan  
Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
Alamat : .....

dengan ini kami menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Kami semua adalah anak dan ahli waris yang sah korban kecelakaan lalu lintas tersebut di atas.
2. Selain dari kami anak korban yang sah lainnya adalah: \*)
  - 2.1. Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
Alamat : .....  
Tidak ikut menandatangani pernyataan ini karena **belum dewasa** \*).
  - 2.2. Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
Alamat : .....  
Tidak ikut menandatangani pernyataan ini karena **tinggal di..... dan tidak dapat pulang** \*)
3. Kami telah memahami penjelasan bahwa kami harus bersepakat untuk memberikan kuasa kepada salah satu dari anak korban untuk menerima santunan dari PT Jasa Raharja.
4. Kami semua sepakat untuk menguasai penerimaan santunan dari PT Jasa Raharja kepada ..... selaku anak ke.....
5. Segala perselisihan dan/atau gugatan/tuntutan atas santunan yang telah kami terima akan kami selesaikan sendiri baik secara kekeluargaan maupun secara hukum yang berlaku di Negara Republik Indonesia dan PT Jasa Raharja secara hukum terlepas dari gugatan/tuntutan tersebut.

Demikian pernyataan ini kami buat dengan sebenarnya, tanpa paksaan dari pihak manapun dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

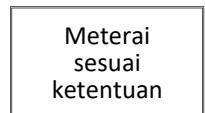
....., .....

Yang menyatakan dan menerima kuasa,

Yang menyatakan dan memberi kuasa

.....  
(ttd & nama lengkap)

1. ....  
(ttd & nama lengkap)



2. ....  
(ttd & nama lengkap)

3. dst.....

*Catatan: \*) Butir 2 hanya dibuat apabila ada anak korban yang tidak ikut menandatangani dikarenakan belum dewasa, tidak berada di tempat atau alasan-alasan lainnya.*

|               |   |      |       |             |                       |
|---------------|---|------|-------|-------------|-----------------------|
| No.           | 58  | Kode | PN.10 | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab C.01.9 |
| Nama Lampiran | Contoh Surat Pernyataan Anak yang telah Dewasa atas Penerimaan Santunan (Anak yang Lain di Bawah Umur atau karena Alasan Lainnya) |      |       |             |                       |

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda di bawah ini :

Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....  
 .....Telp/Ponsel:.....

Sehubungan dengan penerimaan santunan dari PT Jasa Raharja atas nama korban kecelakaan lalu lintas di..... tanggal....., yakni:

Nama korban : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....

dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Saya selaku anak sah korban adalah satu-satunya ahli waris korban kecelakaan lalu lintas tersebut di atas, yang **telah berumur dewasa** serta satu-satunya yang dapat mengurus dan menerima santunan dari PT Jasa Raharja.
2. Selain dari saya anak korban yang sah lainnya adalah: \*)
  - 2.1. Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....  
 Tidak dapat mengurus dan menerima santunan karena **belum dewasa.** \*)
  - 2.2. Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....  
 Tidak dapat mengurus dan menerima santunan karena **tinggal di..... dan tidak dapat pulang.** \*)
3. Segala perselisihan dengan dan/atau gugatan/tuntutan dari anak-anak yang lainnya atas santunan yang telah saya terima akan saya selesaikan sendiri baik secara kekeluargaan maupun secara hukum yang berlaku di Negara Republik Indonesia dan PT Jasa Raharja secara hukum terlepas dari gugatan/ tuntutan tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

....., .....

|                                |
|--------------------------------|
| Meterai<br>sesuai<br>ketentuan |
|--------------------------------|

.....  
 (Tanda tangan & nama lengkap)

*Catatan: \*) Disesuaikan dengan alasan mengapa anak yang lain tidak dapat ikut mengurus dan menerima santunan.*

|               |   |      |       |             |                        |
|---------------|---|------|-------|-------------|------------------------|
| No.           | 59  | Kode | PN.11 | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab C.01.10 |
| Nama Lampiran | Contoh Surat Pernyataan dari Wali yang Ditunjuk |      |       |             |                        |

**SURAT PERNYATAAN SEBAGAI WALI YANG DITUNJUK**

Yang bertanda di bawah ini :

Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....  
 ..... Telp/Ponsel: .....

Sehubungan dengan penerimaan santunan meninggal dunia dari PT Jasa Raharja atas nama korban kecelakaan lalu lintas di..... tanggal....., yakni:

Nama korban : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....

dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Ahli waris korban yang sah adalah anak-anak korban yang pada saat ini masih belum dewasa, yakni:

1.1. Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....

1.2. Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....

1.3. Dst.....

2. Saya adalah wali dari anak-anak korban tersebut pada butir 1, yang ditunjuk oleh korban sesuai dengan bukti berupa .....\*).

3. Apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia dituntut sesuai hukum yang berlaku dan mengembalikan seluruh dana santunan yang sudah diterima dari PT Jasa Raharja.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa paksaan dari siapapun dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

.....,

|                                |
|--------------------------------|
| Meterai<br>sesuai<br>ketentuan |
|--------------------------------|

.....

(Tanda tangan & nama lengkap)

*Catatan: \*) Disesuaikan dengan dokumen yang menjadi bukti penunjukan wali (misalnya surat wasiat atau akta notaris)*

|               |  |      |       |             |                        |
|---------------|--|------|-------|-------------|------------------------|
| No.           | 60   | Kode | PN.12 | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab C.01.10 |
| Nama Lampiran | Contoh Surat Pernyataan dari Wali Demi Hukum dan Wali yang Mengasuh Ahli Waris |      |       |             |                        |

### SURAT PERNYATAAN BERSAMA

Yang bertanda di bawah ini :

1. Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....  
 .....Telp/Ponsel:.....

Selanjutnya disebut sebagai **Pihak Kesatu**.

2. Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....  
 .....Telp/Ponsel:.....

Selanjutnya disebut sebagai **Pihak Kedua**.

Sehubungan dengan penerimaan santunan meninggal dunia dari PT Jasa Raharja atas nama korban kecelakaan lalu lintas di..... tanggal....., yakni:

Nama korban : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....

dengan ini kami menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

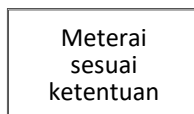
1. Ahli waris korban yang sah adalah anak-anak korban yang pada saat ini masih belum dewasa, yakni:
  - 1.1. Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....
  - 1.2. Dst.....
2. Pihak Kesatu adalah mantan **suami/istri** \*) korban yang telah bercerai pada tanggal ..... dan merupakan **ayah/ibu** \*) kandung anak-anak korban tersebut di atas.
3. Pihak Kedua adalah ..... korban yang untuk seterusnya akan bertanggung jawab untuk mengasuh dan menafkahi anak-anak korban hingga anak-anak korban menjadi dewasa.
4. Pihak Kesatu dan Pihak Kedua sepakat bahwa pihak yang akan mendampingi ahli waris korban sebagai wali dalam penerimaan santunan meninggal dunia dari PT Jasa Raharja adalah Pihak.....
5. Segala perselisihan dan/atau gugatan/tuntutan atas santunan yang telah diterima akan kami selesaikan sendiri baik secara kekeluargaan maupun secara hukum yang berlaku di Negara Republik Indonesia dan PT Jasa Raharja secara hukum terlepas dari gugatan/tuntutan tersebut.
6. Apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, kami bersedia dituntut sesuai hukum yang berlaku dan mengembalikan seluruh dana santunan yang sudah diterima dari PT Jasa Raharja.

Demikian pernyataan ini kami buat dengan sebenarnya, tanpa paksaan dari pihak manapun dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

....., .....

Pihak Kesatu

Pihak Kedua



.....  
(ttd & nama lengkap)

.....  
(ttd & nama lengkap)

Catatan: \*) Disesuaikan dengan jenis kelamin korban.

|               |   |      |       |             |                        |
|---------------|---|------|-------|-------------|------------------------|
| No.           | 61  | Kode | PN.13 | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab C.01.10 |
| Nama Lampiran | Contoh Surat Pernyataan Wali bahwa Dana Santunan untuk Kepentingan Ahli Waris |      |       |             |                        |

**SURAT PERNYATAAN DARI WALI AHLI WARIS**

Yang bertanda di bawah ini :

Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....  
 ..... Telp/Ponsel: .....

Sehubungan dengan penerimaan santunan meninggal dunia dari PT Jasa Raharja atas nama korban kecelakaan lalu lintas di..... tanggal....., yakni:

Nama korban : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....

dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Ahli waris korban yang sah adalah anak-anak korban yang pada saat ini masih belum dewasa, yakni:

1.1. Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....

1.2. Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....

1.3. Dst.....

2. Saya menyadari bahwa dana santunan meninggal dunia yang diterima dari PT Jasa Raharja bukan merupakan hak saya melainkan hak ahli waris korban dan akan saya pergunakan semata-mata untuk kepentingan ahli waris korban.

3. Segala perselisihan dan/atau gugatan/tuntutan atas santunan yang telah diterima akan saya selesaikan sendiri baik secara kekeluargaan maupun secara hukum yang berlaku di Negara Republik Indonesia dan PT Jasa Raharja secara hukum terlepas dari gugatan/tuntutan tersebut

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa paksaan dari siapapun dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

.....

|                                |
|--------------------------------|
| Meterai<br>sesuai<br>ketentuan |
|--------------------------------|

.....

(Tanda tangan & nama lengkap)

|               |   |      |       |             |                        |
|---------------|---|------|-------|-------------|------------------------|
| No.           | 62  | Kode | PN.14 | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab C.01.11 |
| Nama Lampiran | Contoh Surat Pernyataan dari Orang yang Mewakili Ahli Waris yang Sedang Berada di Luar Negeri |      |       |             |                        |

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda di bawah ini :

Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....  
 ..... Telp/Ponsel: .....

Sehubungan dengan penerimaan santunan meninggal dunia dari PT Jasa Raharja atas nama korban kecelakaan lalu lintas di..... tanggal....., yakni:

Nama korban : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....

Saya selaku ..... korban dan selaku pihak yang mewakili ahli waris korban dalam penerimaan santunan meninggal dunia dari PT Jasa Raharja dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Ahli waris korban yang sah adalah **suami / istri / anak /orangtua\***) korban yang pada saat ini masih sedang berada di luar negeri, yakni negara ..... dalam rangka .....
2. Keadaan ahli waris korban pada saat ini tidak memungkinkan untuk ke Indonesia karena ..... dan diperkirakan baru dapat pulang ke Indonesia pada bulan ..... tahun.....
3. Saya menyadari bahwa dana santunan meninggal dunia yang saya terima dari PT Jasa Raharja bukan merupakan hak saya melainkan sepenuhnya hak ahli waris korban.
4. Dana santunan meninggal dunia yang saya terima dari PT Jasa Raharja akan saya serahkan dan/atau saya pertanggungjawabkan kepada ahli waris korban pada saat yang bersangkutan pulang ke Indonesia.
5. Segala perselisihan dan/atau gugatan/tuntutan atas santunan yang telah saya terima akan saya selesaikan sendiri baik secara kekeluargaan maupun secara hukum yang berlaku di Negara Republik Indonesia dan PT Jasa Raharja secara hukum terlepas dari gugatan/tuntutan tersebut.
6. Apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia dituntut sesuai hukum yang berlaku dan mengembalikan seluruh dana santunan yang sudah diterima dari PT Jasa Raharja.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa paksaan dari siapapun dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

.....,

|                                |
|--------------------------------|
| Meterai<br>sesuai<br>ketentuan |
|--------------------------------|

.....  
 (Tanda tangan & nama lengkap)

|               |   |      |       |             |                        |
|---------------|---|------|-------|-------------|------------------------|
| No.           | 63  | Kode | PN.15 | Bab/Sub Bab | Bab II Sub Bab C.01.12 |
| Nama Lampiran | Contoh Pernyataan dari Penyelenggara Penguburan Korban yang Ahli Warisnya tidak Diketahui Keberadaannya |      |       |             |                        |

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda di bawah ini :

Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....  
 .....Telp/Ponsel: .....

Sehubungan dengan penerimaan santunan penguburan dari PT Jasa Raharja atas nama korban kecelakaan lalu lintas di..... tanggal....., yakni :

Nama korban : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....

dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Saya selaku ..... korban adalah orang yang telah menyelenggarakan dan membiayai penguburan korban.
2. Ahli waris korban yang sah adalah **suami / istri / anak /orangtua\***) korban yang bernama ..... jenis kelamin ..... umur ..... tahun.
3. Ahli waris korban tersebut pada angka 2 pada bulan ..... tahun ..... pergi meninggalkan domisilinya dengan rencana tujuan ke ..... dalam rangka.....
4. Pada saat ini ahli waris korban sama sekali tidak dapat dihubungi, tidak diketahui keberadaannya dan tidak diketahui apakah masih hidup atau sudah meninggal dunia.
5. Apabila ahli waris korban di kemudian hari ternyata pulang ke domisilinya, maka saya akan memberitahukan mengenai biaya penguburan yang telah saya terima ini dan sisa santunan meninggal dunia yang masih dapat diajukan oleh ahli waris kepada PT Jasa Raharja.
6. Apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia dituntut sesuai hukum yang berlaku dan mengembalikan seluruh dana santunan yang sudah diterima dari PT Jasa Raharja.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa paksaan dari siapapun dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

.....

|                                |
|--------------------------------|
| Meterai<br>sesuai<br>ketentuan |
|--------------------------------|

.....  
 (Tanda tangan & nama lengkap)

|               |   |      |       |             |                      |
|---------------|---|------|-------|-------------|----------------------|
| No.           | 64  | Kode | PN.16 | Bab/Sub Bab | Bab IV Sub Bab A.09. |
| Nama Lampiran | Contoh Surat Pernyataan mengenai Penggunaan Rekening Bank Pihak Ketiga untuk Penerimaan Dana Santunan |      |       |             |                      |

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda di bawah ini :

Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....  
 ..... Telp/Ponsel: .....

Sehubungan dengan penerimaan santunan PT Jasa Raharja, atas nama korban kecelakaan lalu lintas di..... tanggal....., yakni:

Nama korban : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....

Saya selaku orang yang berhak atas santunan tersebut, dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Saya memahami penjelasan dari PT Jasa Raharja bahwa pembayaran santunan dilaksanakan dengan cara pemindahbukuan (transfer) ke rekening tabung di bank.
2. Pada saat ini saya tidak memiliki rekening tabungan yang aktif dan kondisi saya saat ini tidak memungkinkan untuk membuka rekening tabungan karena.....
3. Sehubungan hal tersebut saya mohon PT Jasa Raharja dapat membayarkan santunan melalui rekening tabungan milik ..... saya, dengan nomor ..... di Bank.....
4. Segala hal yang terkait dengan penggunaan/penarikan dana santunan dari PT Jasa Raharja dari rekening tabungan tabungan tersebut menjadi tanggung jawab saya sendiri dan tidak akan melibatkan PT Jasa Raharja.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa paksaan dari siapapun dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

.....

|                                |
|--------------------------------|
| Meterai<br>sesuai<br>ketentuan |
|--------------------------------|

.....

(Tanda tangan & nama lengkap)

|               |   |      |       |             |                        |
|---------------|---|------|-------|-------------|------------------------|
| No.           | 65  | Kode | PN.17 | Bab/Sub Bab | Bab III Sub Bab C.01.2 |
| Nama Lampiran | Contoh Surat Pernyataan dari Orang yang Mewakili Ahli Waris yang Kondisi Kesadarannya Tidak Memungkinkan untuk Menandatangani Formulir Pengajuan Santunan |      |       |             |                        |

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda di bawah ini :

Nama : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....  
 ..... Telp/Ponsel: .....

Sehubungan dengan penerimaan santunan meninggal dunia dari PT Jasa Raharja atas nama korban kecelakaan lalu lintas di..... tanggal....., yakni:

Nama korban : ..... Laki-laki / Perempuan  
 Tempat/tgl lahir : ..... NIK: .....  
 Alamat : .....

Saya selaku ..... korban dan selaku pihak yang mewakili ahli waris korban dalam menandatangani Formulir Pengajuan Santunan Meninggal Dunia dari PT Jasa Raharja dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Ahli waris korban yang sah adalah **suami / istri / anak / orangtua\***) korban yang ikut menjadi korban kecelakaan dan pada saat ini kondisinya masih dalam perawatan di Rumah Sakit...
2. Kondisi kesadaran ahli waris korban pada saat ini tidak memungkinkan untuk menandatangani Formulir Pengajuan Santunan.
3. Saya telah memahami isi dan konsekuensi dari pernyataan yang tertuang dalam Formulir Pengajuan Santunan Jasa Raharja.
4. Saya selaku orang yang mewakili ahli waris mengajukan santunan Jasa Raharja, bertanggung jawab sepenuhnya atas pernyataan yang tertuang dalam Formulir Pengajuan Santunan Jasa Raharja yang saya tanda tangani.
5. Apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia dituntut sesuai hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa paksaan dari siapapun dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

.....

|                                |
|--------------------------------|
| Meterai<br>sesuai<br>ketentuan |
|--------------------------------|

.....  
 (Tanda tangan & nama lengkap)

|               |                                 |      |       |             |                   |
|---------------|---------------------------------|------|-------|-------------|-------------------|
| No.           | 66                              | Kode | PK.01 | Bab/Sub Bab | Bab VI Sub Bab 03 |
| Nama Lampiran | Berita Acara Serah Terima Hibah |      |       |             |                   |

## BERITA ACARA SERAH TERIMA HIBAH

Nomor : P/...../SP/20.....

Nomor : .....

Pada hari ini, ..... tanggal ..... bulan ..... tahun Dua Ribu ..... (.....-.....-.....) di ....., yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama : .....  
 Jabatan : ..... PT Jasa Raharja dalam hal ini bertindak dalam jabatannya tersebut untuk dan atas nama PT Jasa Raharja  
 Alamat : .....  
 Selanjutnya disebut PIHAK PERTAMA.

2. Nama : .....  
 Jabatan : ....., dalam hal ini bertindak dalam jabatannya tersebut untuk dan atas nama .....  
 Alamat : .....  
 Selanjutnya disebut PIHAK KEDUA.

Dengan ini PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA menyatakan sebagai berikut :

1. PIHAK PERTAMA menghibahkan kepada PIHAK KEDUA sarana penanggulangan pencegahan kecelakaan berupa ....., dengan harga sebesar Rp..... (terbilang ..... ) termasuk PPN.
2. PIHAK KEDUA menyatakan menerima hibah sebagaimana dimaksud butir (1) dengan baik, baru dan lengkap serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.
3. Dengan ditandatanganinya Berita Acara ini maka sarana penanggulangan pencegahan kecelakaan yang dihibahkan PIHAK PERTAMA sebagaimana dimaksud butir (1) menjadi hak milik PIHAK KEDUA, sehingga biaya operasional dan pemeliharaan serta pemanfaatan sarana dimaksud sepenuhnya menjadi tanggung jawab PIHAK KEDUA.

Demikian Berita Acara Serah Terima Hibah ini dibuat dalam rangkap 2 (dua) bermeterai cukup untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

PIHAK KEDUA

PIHAK PERTAMA

(.....)

(.....)

|               |  |      |       |             |                    |
|---------------|--|------|-------|-------------|--------------------|
| No.           | 67   | Kode | SQ.01 | Bab/Sub Bab | BAB V Sub Bab A.06 |
| Nama Lampiran | Buku Registrasi Surat Pengaduan Masyarakat |      |       |             |                    |

## BUKU REGISTRASI SURAT PENGADUAN MASYARAKAT

### LEMBARAN SISI KIRI

| No | Tgl Terima | Dari dan Tgl surat | Kepada dan Tembusan | Perihal | UU 33 atau 34 | Jumlah krb & sifat cedera |
|----|------------|--------------------|---------------------|---------|---------------|---------------------------|
|    |            |                    |                     |         |               |                           |

### LEMBARAN SISI KANAN

| Kelompok Klasifikasi | Benar / Tidak | No. & Tgl Surat Tindak Lanjut | Selesai / Belum | Keterangan |
|----------------------|---------------|-------------------------------|-----------------|------------|
|                      |               |                               |                 |            |

Cara pengisian Buku Registrasi Surat Pengaduan Masyarakat:

1. Kolom **No** diisi nomor urut surat pengaduan, nomor kembali ke 1 pada awal tahun.
2. Kolom **Tgl Terima** diisi tanggal penerimaan surat di Kantor Cabang, Perwakilan, KPJR atau Divisi Pelayanan.
3. Kolom **Dari dan Tgl Surat** diisi nama pengirim dan tanggal surat pengaduan.
4. Kolom **Kepada dan Tembusan** diisi kepada siapa surat pengaduan ditujukan dan ditembuskan kemana saja.
5. Kolom **Perihal** diisi perihal surat.
6. Kolom **UU 33 atau 34** diisi kasus kecelakaan berdasarkan ruang lingkup UU yang mana.
7. Kolom **Jumlah Krb & Sifat Cidera** diisi data jumlah korban dan sifat cedera akibat kecelakaan yang dialami.
8. Kolom **Kelompok Klasifikasi** diisi sesuai klasifikasi isi surat yaitu
  - (A) Keluhan atas pelayanan
  - (B) Keluhan atas penolakan
  - (C) Keluhan atas per-calooan
  - (D) Keluhan tentang manipulasi
  - (E) Mohon penjelasan, kedaluwarsa dan Ex Gratia.
9. Kolom **Benar / Tidak** diisi berdasarkan hasil penelitian mengenai kebenaran surat pengaduan
10. Kolom **No. & Tgl Surat Tindak Lanjut** diisi nomor dan tanggal surat jawaban yang dibuat oleh Cabang, Perwakilan, KPJR atau Divisi Pelayanan.
11. Kolom **Selesai / Belum** dipilih apakah surat pengaduan dikategorikan selesai atau belum.
12. Kolom **Keterangan** diisi sesuai kebutuhan informasi.

|               |  |      |       |             |                    |
|---------------|--|------|-------|-------------|--------------------|
| No.           | 68   | Kode | SQ.02 | Bab/Sub Bab | Bab V Sub Bab A.07 |
| Nama Lampiran | Contoh Surat Pemberitahuan Pembayaran Santunan kepada Pengusaha Angkutan Umum (untuk Korban yang Dibayar dengan Jaminan UU No.33/1964) |      |       |             |                    |

....., ..... 20.....

Nomor : PL/R/ /20.....  
 Sifat : Biasa  
 Hal : Pemberitahuan Pembayaran Santunan

Yth. Pemilik/Pengusaha Angkutan Penumpang Umum

No. Pol. ....

Jalan .....

.....

Sebagaimana diketahui bahwa Kendaraan Angkutan Penumpang Umum milik Saudara No. Polisi: ..... berdasarkan Laporan Kepolisian Resort ..... telah mengalami kecelakaan pada tanggal ..... di ..... yang mengakibatkan **penumpang atas nama.....,..... tahun / para penumpang (daftar terlampir) \*)** mengalami cedera dan menjadi korban akibat kecelakaan tersebut.

Sesuai ketentuan Undang-Undang No. 33 tahun 1964 jo. Peraturan Pemerintah No. 17 tahun 1965, untuk **korban / para korban \*)** tersebut telah kami bayarkan santunan sebesar Rp..... (terbilang : .....), pada tanggal ..... **secara utuh tanpa adanya pemotongan maupun biaya administrasi apapun.**

Perlu Saudara ketahui bahwa sumber dana untuk pembayaran santunan bagi para korban kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum berasal dari **Iuran Wajib** yang dibayarkan oleh setiap penumpang bersamaan dengan pembayaran ongkos angkut.

Oleh karena itu, ketepatan dan kelancaran Saudara dalam memenuhi kewajiban menyeteror Iuran Wajib yang telah dipungut dari penumpang, sangat membantu kami dalam kelancaran pembayaran santunan kepada masyarakat yang tertimpa musibah kecelakaan.

Pada kesempatan ini kami pun meghimbau agar Saudara senantiasa membina dan mengarahkan para pengemudi untuk lebih berhati-hati dalam mengemudikan kendaraan dan selalu mentaati peraturan lalu lintas yang berlaku.

Atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Cabang/Perwakilan .....

.....

Kepala .....

*Catatan: \*) disesuaikan dengan jumlah korban.*

|               |   |      |       |             |                    |
|---------------|---|------|-------|-------------|--------------------|
| No.           | 69  | Kode | SQ.03 | Bab/Sub Bab | Bab V Sub Bab A.07 |
| Nama Lampiran | Contoh Surat Pemberitahuan Pembayaran Santunan kepada Pemilik Kendaraan Bermotor (untuk Korban yang Dibayar dengan Jaminan UU No.34/1964) |      |       |             |                    |

....., ..... 20.....

Nomor : PL/R/ /20.....  
 Sifat : Biasa  
 Hal : Pemberitahuan Pembayaran Santunan

Yth. Pemilik Kendaraan Bermotor

No. Pol. ....

Jalan .....

.....

Sebagaimana diketahui bahwa kendaraan milik Saudara No. Polisi: ..... berdasarkan Laporan Kepolisian Resort ..... telah mengalami kecelakaan pada tanggal ..... di ..... yang mengakibatkan penumpang atas nama ....., ..... tahun mengalami cedera dan menjadi korban akibat kecelakaan tersebut.

Sesuai ketentuan Undang-Undang No. 34 tahun 1964 jo. Peraturan Pemerintah No. 18 tahun 1965, untuk korban tersebut telah kami bayarkan santunan ..... \*) sebesar Rp..... (terbilang : .....) pada tanggal .....  
**secara utuh tanpa adanya pemotongan maupun biaya administrasi apapun.**

Perlu Saudara ketahui bahwa sumber dana untuk pembayaran santunan bagi para korban kecelakaan kecelakaan lalu lintas jalan berasal dari Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang dibayar oleh setiap pemilik kendaraan bermotor pada waktu pengesahan/perpanjangan masa berlaku STNK di Kantor SAMSAT setiap tahunnya.

Untuk itu kami mengucapkan terima kasih apabila Saudara selaku pemilik kendaraan bermotor telah melakukan pembayaan SWDKLLJ secara tepat waktu karena hal tersebut sangat membantu kelancaran pembayaran santunan kepada masyarakat yang tertimpa musibah kecelakaan.

Pada kesempatan ini kami pun menghimbau agar Saudara, atau siapapun yang mengemudikan kendaraan milik Saudara, untuk lebih berhati-hati dalam mengemudikan kendaraan dan selalu mentaati peraturan lalu lintas yang berlaku

Atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Cabang/Perwakilan .....

.....

Kepala .....

*Catatan: \*) disesuaikan dengan jenis santunan yang dibayarkan.*

|               |    |                                  |       |             |                      |
|---------------|----|----------------------------------|-------|-------------|----------------------|
| No.           | 70 | Kode                             | SQ.04 | Bab/Sub Bab | Bab V Sub Bab D.02.1 |
| Nama Lampiran |    | Laporan Hasil Survei Pasca Bayar |       |             |                      |

## LAPORAN HASIL SURVEI PASCA BAYAR

- Loket Kantor : .....
- a. Nomor berkas : ..... tanggal .....
  - b. Nama korban : ..... umur ..... thn ( L / P )
  - c. Kecelakaan : Tgl..... Terjamin 33 / Terjamin 34 / EG2K / EG Awak / EG Lain
  - d. Sifat Cedera : MD / MD+LL / LL / LL+CT / CT / PGR
1. Kebenaran kejadian kecelakaan, disimpulkan dari warga di lingkungan rumah korban/ahli waris:
    - a. Benar
    - b. Diragukan
    - c. Fiktif
 karena.....
  2. Setelah kecelakaan, Apakah ada Petugas Jasa Raharja datang memberikan informasi?
    - a. Ada
    - b. Tidak ada
  3. Bagaimana penjelasan dari petugas Jasa Raharja mengenai hak dan persyaratan santunan:
    - a. Tidak jelas
    - b. Jelas
    - c. Sangat jelas
  4. Pengurusan dokumen persyaratan santunan diurus oleh:
    - a. Korban
    - b. Ahli Waris Korban
    - c. Keluarga Korban
    - d. Melalui Perantara .....
  5. Pelayanan terpadu dalam pengurusan persyaratan santunan, Bagaimana pengurusan surat-surat tersebut?
    - a. Seluruhnya dibantu oleh Petugas Jasa Raharja
    - b. Seluruhnya dibantu oleh Petugas Polisi atau Pihak ke tiga
    - c. Diurus sendiri oleh korban / ahli waris korban
  6. Penerima santunan untuk menerima santunan telah mendatangi kantor Jasa Raharja:
    - a. 1 kali
    - b. 2 kali
    - c. 3 kali
    - d. lebih dari 3 kali .....
  7. Penerima santunan dalam pengurusan surat-surat telah mendatangi instansi terkait:
    - a. 1 kali
    - b. 2 kali
    - c. 3 kali
    - d.lebih dari 3 kali .....
  8. Kapan korban kecelakaan dinyatakan telah meninggal dunia ?
    - a. Meninggal Dunia di TKP
    - b. Dalam perjalanan menuju Rumah Sakit
    - c. Di Rumah Sakit
  9. Tingkat kewajaran biaya rawatan dapat disimpulkan:
    - a. Wajar
    - b. Tidak Wajar .....
  10. Dari mana Anda mengetahui bahwa Jasa Raharja memberikan santunan?
    - a. Petugas Jasa Raharja
    - b. Petugas Kepolisian
    - c. Media Massa
    - d. Rumah Sakit
    - e. Orang yang pernah menerima santunan
  11. Jumlah santunan Jasa Raharja yang diterima:
    - a. Utuh tanpa pemotongan
    - b. Dipotong/ada permintaan dari Petugas JR
    - c. Adanya permintaan/memberikan kepada pihak ke-3
  12. Bagaimana sikap/pelayanan petugas JR saat mengajukan sampai menerima pembayaran:
    - a. Kurang Baik
    - b. Cukup baik
    - c. Baik
    - d. Baik sekali
  13. Bagaimana pelayanan petugas JR Secara umum:
    - a. Memuaskan
    - b. Cukup memuaskan
    - c. Kurang memuaskan

|   |                                |
|---|--------------------------------|
| Yang memberi keterangan,<br><br>(.....) | Petugas survei,<br><br>(.....) |
|---|--------------------------------|

*Catatan: \*) beberapa pertanyaan, diperkenankan jawaban lebih dari satu*

|               |    |  |       |             |                      |
|---------------|----|--|-------|-------------|----------------------|
| No.           | 71 | Kode   | RP.01 | Bab/Sub Bab | Bab VII Sub Bab 02.1 |
| Nama Lampiran |    | Rekapitulasi Perbandingan Bordero Pelayanan dengan Laporan Hasil Usaha (LHU) |       |             |                      |

PT JASA RAHARJA  
CABANG .....

Halaman: ..... dari .....

**PERBANDINGAN BORDERO PELAYANAN DENGAN LHU  
BULAN .....**

LOKET : .....

| Jenis Jaminan         | S.D. BULAN LALU |     |         | BULAN INI |     |         | S.D. BULAN INI |     |         |
|-----------------------|-----------------|-----|---------|-----------|-----|---------|----------------|-----|---------|
|                       | Bordero         | LHU | Selisih | Bordero   | LHU | Selisih | Bordero        | LHU | Selisih |
| <b>UU No. 33/1964</b> |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| PKBU                  |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| PKL                   |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| PKA                   |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| PPU                   |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| <b>Sub Total</b>      |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| <b>UU No. 34/1964</b> |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| KBS                   |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| KB TNI/Polri          |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| KRA                   |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| <b>Sub Total</b>      |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| <b>TOTAL</b>          |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |

Penjelasan Selisih: .....

LOKET : .....

| Jenis Jaminan         | S.D. BULAN LALU |     |         | BULAN INI |     |         | S.D. BULAN INI |     |         |
|-----------------------|-----------------|-----|---------|-----------|-----|---------|----------------|-----|---------|
|                       | Bordero         | LHU | Selisih | Bordero   | LHU | Selisih | Bordero        | LHU | Selisih |
| <b>UU No. 33/1964</b> |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| PKBU                  |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| PKL                   |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| PKA                   |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| PPU                   |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| <b>Sub Total</b>      |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| <b>UU No. 34/1964</b> |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| KBS                   |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| KB TNI/Polri          |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| KRA                   |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| <b>Sub Total</b>      |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| <b>TOTAL</b>          |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |

Penjelasan Selisih: .....

**OVERALL CABANG**

| Jenis Jaminan         | S.D. BULAN LALU |     |         | BULAN INI |     |         | S.D. BULAN INI |     |         |
|-----------------------|-----------------|-----|---------|-----------|-----|---------|----------------|-----|---------|
|                       | Bordero         | LHU | Selisih | Bordero   | LHU | Selisih | Bordero        | LHU | Selisih |
| <b>UU No. 33/1964</b> |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| PKBU                  |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| PKL                   |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| PKA                   |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| PPU                   |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| <b>Sub Total</b>      |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| <b>UU No. 34/1964</b> |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| KBS                   |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| KB TNI/Polri          |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| KRA                   |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| <b>Sub Total</b>      |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |
| <b>TOTAL</b>          |                 |     |         |           |     |         |                |     |         |

Mengetahui,

.....

Ka. Bag. Pelayanan / Operasional  
Ka. Cabang Tingkat IIA/IIB

Ka. Bag. Administrasi/  
Kanit Keuangan, Akuntansi & Program PKBL

Ka. Sub. Bag. Adm. Santunan /  
Kanit Operasional & Humas