

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil identifikasi masalah pada bab sebelumnya, maka dapat diambil suatu simpulan sebagai berikut:

1. Dalam pengajuan santunan dengan sistem *over booking* terdapat syarat yang harus dikumpulkan yaitu surat jaminan dari jasa raharja, surat tagihan dari rumah sakit, surat kuasa pimpinan rumah sakit kepada petugas PIC, identitas PIC rumah sakit, surat kuasa pasien kepada rumah sakit, formulir pengajuan santunan, resume medis korban, kuitansi bermaterai, perincian biaya pengobatan, hasil lab atau radiologi, identitas pasien. Dan syarat untuk penyaluran santunan dengan sistem *over booking* yaitu harus menerima berkas pengajuan secara lengkap dan resmi, melakukan survey, korban termasuk dalam lingkup jaminan undang-undang 33/34, pengecekan kelengkapan dan keresmian berkas.
2. Prosedur pengajuan santunan dengan sistem *over booking* dilakukan dengan beberapa tahap dan melibatkan beberapa pihak diantaranya yaitu bermula dari pihak kepolisian mengeluarkan laporan polisi untuk diberikan kepada perusahaan asuransi jasaraharja, jasa raharja memberikan surat jaminan kepada korban, mengumpulkan persyaratan yang diminta, pengajuan oleh petugas PIC rumah sakit. Selanjutnya sebelum santunan disalurkan terdapat proses yang melibatkan bagian

pada perusahaan jasa raharja dari awal berkas diterima *front office*, mengecek kelengkapan berkas oleh bagian pelayanan, melakukan survey korban dengan *mobile service*, pengecekan oleh kepala perwakilan, melakukan verifikasi berkas oleh bagian keuangan, kepala perwakilan menyetujui penyaluran santunan, dan penyaluran santunan dilakun melalui transfer bank oleh bagian kasir.

3. Hambatan yang dihadapi oleh jasa raharja kantor perwakilan tasikmalaya sebelum terjadinya penyerahan santunan yaitu lamanya laporan polisi terbit, terkendalanya penyerahan surat jaminan, lamanya pengumpulan berkas dari pihak rumah sakit, terkendalanya jarak yang jauh antara rumah sakit dengan kantor jasa raharja, dan sulitnya mendiagnosa luka yang kemungkinan besar akan mengalami kecacatan.
4. Adapun penyelesaiannya dalam usaha mengatasi terhambatnya penyaluran santunan, jasa raharja melakukan beberapa tindakan seperti menggantikan berkas yang awalnya secara fisik menjadi dalam bentuk soft file, dan menghubungi pihak yang bersangkutan apabila terjadi hambatan dalam proses *over booking*.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan diatas, maka penulis dapat mengemukakan beberapa saran, sebagai berikut :

1. Dalam proses mengumpulkan persyaratan klaim santunan, disarankan jasa raharja untuk lebih memudahkan kembali baik bagi korban atau bagi pihak rumah sakit yang akan menagihkan biaya santunan atas

korban yang bersangkutan. Agar dapat meminimalisasi hambatan yang kemungkinan akan terjadi.

2. Dalam melaksanakan Prosedur Klaim Santunan dengan sistem *Over Booking*, disarankan jasa raharja untuk meningkatkan kembali sarana pelayanan yang akan diberikan kepada korban kecelakaan lalu lintas jalan.
3. Untuk menghindari hambatan dalam proses klaim santunan dengan sistem *over booking* disarankan agar jasa raharja melakukan pendekatan dan membuka kerjasama sebanyak-banyaknya dengan pihak rumah sakit.
4. Perlunya melakukan inovasi kembali untuk memberikan pelayanan prima bagi masyarakat.