CAUSA
ISSN 3031-0369

Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan
Vol 16 No 8 Tahun 2026
Cahaya Ilmu Bangsa Institute

Analisis Peran PT. Jasa Raharja Wilayah Riau dalam Perlindungan Korban Kecelakaan Lalu Lintas di Pekanbaru

Setia Putra[1], Hamzah Arridho[2] Anjani Syafira Arbie Widarsono[3], May Syarah[4], Najwa Putri Andanil[5], Nurtri Sarimayu[6]

Fakultas Hukum, Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia, dan PT. Jasa Raharja Wilayah Riau, Pekanbaru, Indonesia,
E-mail: setia.putra@lecturer.unri.ac.id , hamzah.arridho@jasaraharja.co.id, anjani.syafira5191@student.unri.ac.id , may.syarah4089@student.unri.ac.id, najwa.putri0262@student.unri.ac.id , nurtri.sarimayu7124@student.unri.ac.id

Abstrak

Abstrak

Kecelakaan lalu lintas merupakan salah satu permasalahan yang sering terjadi di Indonesia dan menimbulkan berbagai kerugian, baik berupa kerugian materiil maupun korban jiwa. Dalam rangka memberikan perlindungan kepada korban kecelakaan lalu lintas, pemerintah menunjuk PT. Jasa Raharja sebagai badan usaha yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan program santunan bagi korban kecelakaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran PT. Jasa Raharja Wilayah Riau dalam memberikan perlindungan hukum kepada korban kecelakaan lalu lintas di Pekanbaru serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis. Data diperoleh melalui wawancara dengan pihak PT. Jasa Raharja Wilayah Riau, studi kepustakaan, serta penelaahan terhadap peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan korban kecelakaan lalu lintas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Jasa Raharja Wilayah Riau berperan aktif dalam memberikan perlindungan hukum melalui pemberian santunan, percepatan pelayanan klaim, serta kerja sama dengan berbagai instansi terkait, seperti kepolisian dan rumah sakit. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala, antara lain kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pengajuan santunan dan keterlambatan pelaporan kecelakaan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi dan koordinasi antarinstansi guna mewujudkan pelayanan yang lebih efektif dan optimal bagi korban kecelakaan lalu lintas

Kata Kunci: *Kecelakaan, Perlindungan Hukum, Jasa Raharja.*

Article History
Received: Juni 2026
Reviewed: Juni 2026
Published: Juni 2026

Copyright : Author
Publish by : CAUSA

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

CAUSA
ISSN 3031-0369

Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan
Vol 16 No 8 Tahun 2026
Cahaya Ilmu Bangsa Institute

Abstract

Traffic accidents remain one of the most common public issues in Indonesia, causing various losses, including material damage and loss of life. To provide protection for traffic accident victims, the government has appointed PT. Jasa Raharja as the institution responsible for administering compensation programs in accordance with applicable laws and regulations. This study aims to analyze the role of PT. Jasa Raharja Riau Regional Office in providing legal protection to traffic accident victims in Pekanbaru and to identify the obstacles encountered in carrying out its responsibilities. This study employs an empirical legal research method with a sociological juridical approach. Data were collected through interviews with officials of PT. Jasa Raharja Riau Regional Office, literature studies, and an examination of laws and regulations related to the protection of traffic accident victims. The findings indicate that PT. Jasa Raharja Riau Regional Office plays an active role in providing legal protection through compensation payments, accelerated claim services, and cooperation with various related institutions, including the police and hospitals. However, several challenges remain, such as limited public understanding of compensation claim procedures and delays in accident reporting. Therefore, enhanced public awareness programs and stronger inter-agency coordination are necessary to ensure more effective and optimal services for traffic accident victims.

Keywords: *Accident, Legal Protection, Jasa Raharja.*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kecelakaan lalu lintas merupakan salah satu permasalahan yang masih menjadi perhatian serius di Indonesia. Tingginya mobilitas masyarakat yang tidak diimbangi dengan kepatuhan terhadap aturan lalu lintas menyebabkan angka kecelakaan terus terjadi setiap tahunnya. Kecelakaan lalu lintas tidak hanya mengakibatkan kerugian materiil, tetapi juga menimbulkan korban luka-luka, cacat tetap, bahkan meninggal dunia. Oleh karena itu, negara memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas sebagai bentuk tanggung jawab dalam mewujudkan kesejahteraan sosial.

Perlindungan terhadap korban kecelakaan lalu lintas telah diatur dalam Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menjamin hak setiap warga negara untuk memperoleh perlindungan dan kepastian hukum yang adil. Implementasi perlindungan tersebut diwujudkan melalui penyelenggaraan program

jaminan sosial bagi korban kecelakaan lalu lintas yang dilaksanakan oleh PT Jasa Raharja sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditunjuk pemerintah.[1]

Dasar hukum utama pelaksanaan perlindungan korban kecelakaan lalu lintas adalah Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Dalam Pasal 3 ayat (1) UU Nomor 34 Tahun 1964 ditegaskan bahwa setiap orang yang berada di luar alat angkutan lalu lintas jalan dan menjadi korban akibat penggunaan kendaraan bermotor berhak memperoleh santunan dari Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Selanjutnya Pasal 4 ayat (1) UU Nomor 34 Tahun 1964 menyatakan bahwa setiap korban yang meninggal dunia, mengalami cacat tetap, atau luka-luka akibat kecelakaan lalu lintas berhak memperoleh ganti kerugian sesuai ketentuan yang berlaku.[2]

Selain itu, Pasal 1 UU Nomor 33 Tahun 1964 mengatur adanya Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang yang dihimpun dari iuran wajib penumpang angkutan umum. Melalui ketentuan tersebut, negara memberikan jaminan perlindungan kepada penumpang angkutan umum yang mengalami kecelakaan selama berada dalam alat angkutan yang sah.[3] Ketentuan mengenai besaran santunan kemudian diperbarui melalui Peraturan Menteri Keuangan Nomor 15/PMK.010/2017 dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 yang mengatur peningkatan nilai santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas. Berdasarkan peraturan tersebut, ahli waris korban meninggal dunia berhak memperoleh santunan sebesar Rp50.000.000, sedangkan korban luka-luka memperoleh jaminan biaya perawatan maksimal Rp20.000.000 sesuai ketentuan yang berlaku.[4]

Sebagai pelaksana program perlindungan korban kecelakaan lalu lintas, PT Jasa Raharja memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan hukum berupa santunan meninggal dunia, santunan cacat tetap, biaya perawatan dan pengobatan, biaya ambulans, biaya pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K), serta biaya penguburan bagi korban yang tidak memiliki ahli waris. Perlindungan tersebut merupakan bentuk perlindungan hukum represif yang diberikan negara setelah terjadinya kecelakaan. Selain itu, PT Jasa Raharja juga melaksanakan perlindungan hukum preventif melalui berbagai program keselamatan transportasi, sosialisasi tertib berlalu lintas, Forum Komunikasi Lalu Lintas, serta kerja sama dengan Kepolisian dan instansi terkait untuk menekan angka kecelakaan lalu lintas.

Di Kota Pekanbaru, angka kecelakaan lalu lintas masih menunjukkan kondisi yang memerlukan perhatian serius. Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat berbanding lurus dengan potensi terjadinya kecelakaan lalu lintas. Beberapa ruas jalan utama di Kota Pekanbaru, seperti Jalan Yos Sudarso, tercatat sebagai daerah rawan kecelakaan yang didominasi oleh pengguna sepeda motor dan kelompok usia produktif. Penelitian yang dilakukan oleh Tomi Yandi dkk. menunjukkan bahwa faktor

[1] PT Jasa Raharja, Laporan Tahunan PT Jasa Raharja Tahun 2024.

[2] Indonesia, Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

[3] Indonesia, Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang.

[4] Peraturan Menteri Keuangan Nomor 15/PMK.010/2017 dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan Dana Kecelakaan.

manusia masih menjadi penyebab dominan terjadinya kecelakaan lalu lintas di Kota Pekanbaru.[5]

Meskipun PT Jasa Raharja telah memberikan berbagai bentuk perlindungan kepada korban kecelakaan lalu lintas, pada praktiknya tidak seluruh korban dapat memperoleh santunan. Terdapat beberapa kategori kecelakaan yang tidak termasuk dalam ruang lingkup jaminan, seperti kecelakaan yang terjadi akibat tindakan melawan hukum tertentu atau tidak memenuhi persyaratan administratif yang ditentukan. Selain itu, masih ditemukan masyarakat yang belum memahami prosedur pengajuan santunan, keterlambatan pelaporan kecelakaan, serta kendala verifikasi data korban dan ahli waris. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan perlindungan hukum oleh PT Jasa Raharja masih menghadapi berbagai tantangan dalam mewujudkan perlindungan yang optimal bagi seluruh korban kecelakaan lalu lintas.

Berdasarkan uraian tersebut, menarik untuk dikaji lebih lanjut mengenai bagaimana peran PT Jasa Raharja Wilayah Riau dalam memberikan perlindungan hukum kepada korban kecelakaan lalu lintas di Pekanbaru, bentuk perlindungan hukum yang diberikan, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja terhadap korban kecelakaan lalu lintas berdasarkan regulasi yang berlaku di Indonesia?
2. Apa saja kendala operasional dalam proses pelaksanaan pemberian santunan oleh PT. Jasa Raharja kepada korban kecelakaan lalu lintas atau ahli warisnya?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh PT Jasa Raharja terhadap korban kecelakaan lalu lintas berdasarkan regulasi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.
2. Untuk mengidentifikasi dan mengkaji kendala operasional yang dihadapi dalam proses pelaksanaan pemberian santunan oleh PT Jasa Raharja kepada korban kecelakaan lalu lintas atau ahli warisnya.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan ini digunakan untuk mengkaji bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum yang diberikan oleh PT Jasa Raharja Wilayah Riau kepada korban kecelakaan lalu lintas di Kota Pekanbaru berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak PT Jasa Raharja Wilayah Riau yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan pemberian santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas.

[5] Tomi Yandi, Fadrizal Lubis, dan Winayati, "Analisis Karakteristik Kecelakaan Lalu Lintas pada Jalan Yos Sudarso Kota Pekanbaru", *Jurnal Teknik Universitas Lancang Kuning*, Vol. 14 No. 1 Tahun 2020.

CAUSA
ISSN 3031-0369
Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan
Vol 16 No 8 Tahun 2026
Cahaya Ilmu Bangsa Institute

Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang meliputi peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, laporan tahunan PT Jasa Raharja, serta dokumen lain yang relevan dengan penelitian.

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk menggambarkan peran PT Jasa Raharja Wilayah Riau dalam memberikan perlindungan hukum kepada korban kecelakaan lalu lintas serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Perlindungan Hukum yang Diberikan oleh PT Jasa Raharja terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas di Indonesia

Perlindungan hukum terhadap korban kecelakaan lalu lintas merupakan bagian dari tanggung jawab negara dalam memberikan jaminan sosial kepada masyarakat. Tingginya angka kecelakaan lalu lintas di Indonesia, khususnya di Wilayah Riau, menjadikan perlindungan hukum semakin penting karena kecelakaan dapat menimbulkan kerugian materiil, fisik, psikologis, hingga kehilangan nyawa. Dalam konsep *welfare state*, negara wajib memberikan perlindungan sosial kepada masyarakat, yang diwujudkan melalui Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 sebagai dasar hukum pemberian santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas.[6] Melalui kedua regulasi tersebut, negara memberikan kepastian hukum berupa hak korban untuk memperoleh santunan sebagai bentuk perlindungan sosial dan hukum.

Dalam pelaksanaannya, PT Jasa Raharja memberikan perlindungan hukum dalam beberapa bentuk yang disesuaikan dengan kondisi korban kecelakaan.

1. Perlindungan pertama diberikan kepada korban meninggal dunia melalui santunan yang diserahkan kepada ahli waris korban. Santunan ini bertujuan membantu keluarga korban mengatasi dampak ekonomi karena kehilangan tulang punggung keluarga.
2. Biaya Penguburan, dalam hal ini diberikan secara khusus kepada pihak yang menyelenggarakan prosesi pemakaman apabila korban meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas tidak memiliki ahli waris yang sah.
3. PT Jasa Raharja juga memberikan jaminan biaya perawatan bagi korban luka-luka akibat kecelakaan lalu lintas.

NO.	Kondisi Korban	Bentuk Santunan	Besar Santunan
1.	Meninggal Dunia	Santunan Meninggal dunia	50.000.000
		Biaya Penguburan	4.000.000
2.	Luka-luka	Biaya Perawatan dan Pengobatan	20.000.000
3.	Penanganan Awal Korban	Biaya Pertolongan Pertama (P3K)	1.000.000

[6] Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

4.	Transportasi Korban	Ambulans	500.000
5.	Cacat Tetap	Santunan Cacat Tetap	Santunan yang diberikan akan disesuaikan dengan tingkat keparahan cedera.

Pemberian biaya perawatan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang diberikan tidak hanya bersifat represif setelah kerugian terjadi, tetapi juga bersifat responsif karena negara berupaya menjamin korban memperoleh akses pelayanan kesehatan secara cepat.[7]

Selain perlindungan dalam bentuk santunan meninggal dunia dan biaya perawatan, PT Jasa Raharja juga memberikan santunan cacat tetap kepada korban yang mengalami kehilangan fungsi anggota tubuh akibat kecelakaan. Santunan tersebut diberikan berdasarkan tingkat kecacatan yang dialami korban sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan adanya santunan tersebut, negara melalui PT Jasa Raharja berupaya memberikan jaminan sosial agar korban tetap memperoleh bantuan ekonomi untuk melanjutkan kehidupannya.[8] Perlindungan hukum yang diberikan kepada korban cacat tetap juga menunjukkan bahwa negara tidak hanya memperhatikan korban meninggal dunia, tetapi juga korban yang mengalami dampak jangka panjang akibat kecelakaan lalu lintas.

Perlindungan hukum PT Jasa Raharja tidak hanya berfokus pada pemberian santunan, tetapi juga pada pelayanan publik yang cepat, tepat, dan mudah diakses. Melalui transformasi digital, PT Jasa Raharja mengintegrasikan data dengan kepolisian, rumah sakit, dan instansi terkait lainnya. Langkah ini berhasil memangkas proses manual yang dulunya memakan waktu lama, sehingga verifikasi korban kini menjadi jauh lebih cepat, efektif, dan efisien.[9] Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan teknologi memberikan pengaruh besar terhadap peningkatan kualitas perlindungan hukum bagi korban kecelakaan lalu lintas di Indonesia.

Selain itu, PT Jasa Raharja menerapkan perlindungan hukum preventif melalui program keselamatan lalu lintas, seperti sosialisasi, kampanye berkendara, dan kolaborasi dengan Polri untuk menekan angka kecelakaan. Upaya ini membuktikan bahwa perlindungan hukum tidak hanya hadir pascakecelakaan, tetapi juga fokus pada pencegahan risiko. Dalam perspektif hukum, tindakan preventif ini krusial karena tujuan utamanya adalah mencegah timbulnya kerugian, bukan sekadar memulihkannya. [10] Oleh karena itu, kegiatan sosialisasi keselamatan lalu lintas yang dilakukan PT Jasa Raharja

[7] Ika Annisa dan Rahmi Syahriza, "Pelaksanaan Pemberian Santunan Pada Korban Kecelakaan Lalu Lintas PT Jasa Raharja Perwakilan Medan," *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 8 No. 1, 2022, hlm. 45.

[8] I Wayan Parandika, I Nyoman Putu Budiartha, dan Ni Made Puspa Sutari Ujianti, "Pelaksanaan Jaminan Sosial Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Pada PT. Jasa Raharja Cabang Bali Wilayah Gianyar," *Jurnal Preferensi Hukum*, Vol. 2 No. 1, 2021, hlm. 112.

[9] Juliana Mas Kinanti Saragih dkk., "Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan Dana Santunan Korban Kecelakaan Lalu Lintas," *Jurnal Media Akademik*, Vol. 4 No. 2, 2026, hlm. 67

[10] Rahman Nurhakim dkk., "Sosialisasi Santunan Penjaminan PT. Jasa Raharja Akibat Kecelakaan Lalu Lintas," *Journal of Community Research & Engagement*, Vol. 3 No. 1, 2024, hlm. 29.

dapat dipandang sebagai bagian dari implementasi perlindungan hukum preventif terhadap masyarakat pengguna jalan.

Namun, PT Jasa Raharja masih menghadapi tantangan berupa rendahnya pemahaman masyarakat mengenai hak santunan kecelakaan. Banyak yang belum menyadari bahwa pembayaran SWDKLLJ saat perpanjangan STNK memberikan mereka hak perlindungan. Minimnya edukasi ini menyebabkan banyak korban atau ahli waris yang terlambat mengajukan klaim, bahkan sama sekali tidak mengetahui prosedur pengurusannya.[11] Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan perlindungan hukum tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi dan lembaga pelaksana, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat kesadaran hukum masyarakat itu sendiri.

Dalam perspektif modern, PT Jasa Raharja mencerminkan prinsip keadilan sosial Pancasila dengan memastikan setiap korban kecelakaan mendapat perlindungan tanpa memandang latar belakang ekonomi. Hal ini krusial karena kecelakaan sering memicu dampak finansial berat, mulai dari biaya pengobatan tinggi hingga hilangnya sumber penghasilan utama. Oleh karena itu, santunan yang diberikan berfungsi sosial besar dalam membantu masyarakat menghadapi situasi darurat. Kehadiran PT Jasa Raharja membuktikan bahwa negara tidak hanya membuat regulasi, tetapi juga berperan aktif dalam perlindungan sosial warganya. [12]

PT Jasa Raharja terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi teknologi digital untuk mempercepat verifikasi data, transparansi, dan meminimalkan kesalahan administrasi. Keberhasilan ini didukung oleh sistem pelayanan terpadu hasil kolaborasi dengan rumah sakit, kepolisian, dan pemerintah daerah untuk mempercepat penanganan medis serta penyaluran hak korban. Berdasarkan laporan tahunan, digitalisasi ini terbukti berdampak positif terhadap percepatan penyaluran santunan kepada korban dan ahli waris. [13]

Kesimpulannya, PT Jasa Raharja berperan krusial dalam perlindungan hukum korban kecelakaan melalui santunan kematian, biaya perawatan, santunan cacat tetap, serta program preventif keselamatan lalu lintas. Kehadiran lembaga ini menjadi bukti nyata hadirnya negara dalam memberikan jaminan sosial dan kepastian hukum. Dengan demikian, perlindungan Jasa Raharja tidak sekadar bersifat administratif, melainkan wujud tanggung jawab negara dalam menjamin kesejahteraan dan perlindungan sosial masyarakat.

B. Kendala Operasional dalam Proses Pelaksanaan Pemberian Santunan oleh PT. Jasa Raharja kepada Korban atau Ahli Waris Kecelakaan Lalu Lintas

Pelaksanaan pemberian santunan oleh PT Jasa Raharja merupakan salah satu bentuk perlindungan bagi korban kecelakaan lalu lintas dan angkutan umum di Indonesia. Dalam menjalankan tugasnya, PT Jasa Raharja tidak hanya berpedoman pada ketentuan mengenai dana pertanggungan wajib kecelakaan, tetapi juga pada prinsip-prinsip penyelenggaraan usaha perasuransian yang mengedepankan pelayanan yang cepat, tepat,

---

[11] Hiasinta, "Perlindungan Korban Kecelakaan Lalu Lintas melalui Implementasi Program SWDKLLJ di Kota Pontianak," *Jurnal Fatwa Hukum*, Vol. 5 No. 2, 2025, hlm. 88.

[12] Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014, hlm. 56.

[13] Laporan Tahunan PT Jasa Raharja Tahun 2024.

dan akuntabel.[14] Meskipun demikian, dalam praktiknya proses pemberian santunan masih menghadapi sejumlah kendala operasional yang dapat memengaruhi efektivitas pelayanan kepada korban maupun ahli waris.

Salah satu kendala yang sering ditemui adalah ketidaklengkapan dokumen administrasi yang diperlukan dalam proses verifikasi santunan. Untuk memastikan bahwa santunan diberikan kepada pihak yang berhak, PT Jasa Raharja memerlukan data identitas korban, identitas ahli waris, keterangan medis, serta dokumen pendukung lainnya. Namun, tidak sedikit masyarakat yang belum memahami persyaratan tersebut sehingga proses pengajuan santunan menjadi tertunda. Kondisi ini menunjukkan bahwa faktor pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi masih menjadi tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan santunan.

Selain itu, keterlambatan pelaporan kecelakaan juga menjadi kendala operasional yang cukup signifikan. Dalam praktiknya, terdapat korban atau keluarga korban yang tidak segera melaporkan kecelakaan kepada pihak kepolisian atau instansi terkait. Padahal, laporan kecelakaan merupakan salah satu sumber data utama yang digunakan dalam proses verifikasi dan validasi klaim santunan. Keterlambatan pelaporan menyebabkan proses identifikasi korban dan pencocokan data menjadi lebih lama sehingga berdampak pada keterlambatan penyaluran santunan kepada pihak yang berhak.

Kendala operasional lainnya berkaitan dengan koordinasi antarinstansi yang terlibat dalam penanganan korban kecelakaan lalu lintas. Proses pelayanan santunan memerlukan dukungan data dari berbagai pihak, seperti Kepolisian Negara Republik Indonesia, rumah sakit, dinas perhubungan, dan pemerintah daerah. Meskipun PT Jasa Raharja telah mengembangkan sistem digital dan integrasi data untuk mempercepat pelayanan, implementasi sistem tersebut belum sepenuhnya merata di seluruh wilayah Indonesia. Pada daerah yang masih memiliki keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, proses pertukaran data dan verifikasi korban sering kali membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan wilayah yang telah memiliki sistem pelayanan digital yang lebih baik.[15]

Tingginya angka kecelakaan lalu lintas di Indonesia juga menjadi tantangan tersendiri dalam pelaksanaan pelayanan santunan. Berdasarkan data Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia, sepanjang tahun 2024 tercatat lebih dari 152.000 kasus kecelakaan lalu lintas dengan korban meninggal dunia mencapai lebih dari 27.000 jiwa.[16] Tingginya jumlah kecelakaan tersebut secara langsung meningkatkan volume pelayanan yang harus ditangani oleh PT Jasa Raharja, mulai dari proses verifikasi data hingga penyaluran santunan kepada korban maupun ahli waris. Di Provinsi Riau, angka kecelakaan lalu lintas juga masih menunjukkan kecenderungan yang cukup tinggi. Data Kepolisian Daerah Riau mencatat bahwa selama pelaksanaan Operasi Ketupat Lancang Kuning Tahun 2024 terjadi 284 kasus kecelakaan lalu lintas yang memerlukan

[14] Indonesia**,** Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 337, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5618.

[15] PT Jasa Raharja, *Laporan Tahunan Jasa Raharja Tahun 2024* (Jakarta: PT Jasa Raharja, 2025), hlm. 45–52.

[16] Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia, "Retrospeksi Korban Kecelakaan Lalu Lintas Tahun 2024," dipublikasikan tahun 2024.

penanganan oleh berbagai instansi terkait.[17] Kondisi tersebut menunjukkan bahwa PT Jasa Raharja dituntut untuk terus meningkatkan kapasitas pelayanan agar mampu mengimbangi tingginya kebutuhan masyarakat terhadap perlindungan akibat kecelakaan lalu lintas.

Untuk mengatasi berbagai kendala operasional tersebut, PT Jasa Raharja terus melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui digitalisasi proses administrasi, integrasi data dengan rumah sakit dan kepolisian, serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur pengajuan santunan. Langkah tersebut sejalan dengan tuntutan pelayanan publik yang efektif dan efisien sebagaimana diamanatkan dalam perkembangan sistem perasuransian nasional. Dengan adanya kerja sama yang baik antara PT Jasa Raharja, instansi terkait, dan masyarakat, proses pemberian santunan diharapkan dapat berlangsung lebih cepat, tepat sasaran, dan memberikan perlindungan yang optimal bagi korban kecelakaan lalu lintas maupun ahli warisnya.

IV. KESIMPULAN

1. PT Jasa Raharja memberikan perlindungan hukum kepada korban kecelakaan lalu lintas melalui tiga jenis santunan utama, yaitu santunan kepada ahli waris korban meninggal dunia, jaminan biaya perawatan bagi korban luka-luka melalui sistem penjaminan terpadu dengan rumah sakit, dan santunan bagi korban cacat tetap. Selain itu diberikan pula biaya penguburan, biaya P3K, dan biaya ambulans sesuai ketentuan PMK No. 15 dan 16 Tahun 2017. Perlindungan ini diperkuat dengan transformasi digital dan integrasi data antarinstansi, serta dilengkapi pendekatan preventif berupa kampanye dan sosialisasi keselamatan lalu lintas bersama Polri.
2. Pelaksanaan pemberian santunan di Wilayah Riau masih menghadapi kendala operasional, antara lain: ketidaklengkapan dokumen administrasi dan rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur klaim, keterlambatan pelaporan kecelakaan kepada pihak kepolisian yang menghambat proses verifikasi, belum meratanya integrasi data antarinstansi (kepolisian, rumah sakit, dinas perhubungan) di seluruh wilayah, serta tingginya volume kecelakaan lalu lintas yang harus ditangani, sebagaimana tercermin dari data Korlantas Polri Tahun 2024 dan Operasi Ketupat Lancang Kuning di Riau.

REFERENSI

Annisa, Ika, dan Rahmi Syahriza. 2022. "Pelaksanaan Pemberian Santunan Pada Korban Kecelakaan Lalu Lintas PT Jasa Raharja Perwakilan Medan." *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 8, No. 1.

Hiasinta. 2025. "Perlindungan Korban Kecelakaan Lalu Lintas melalui Implementasi Program SWDKLLJ di Kota Pontianak." *Jurnal Fatwa Hukum*, Vol. 5, No. 2.

[17] Kepolisian Daerah Riau, "Evaluasi Operasi Ketupat Lancang Kuning Tahun 2024," dipublikasikan tahun 2024.

Indonesia. 1964. *Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang.*

Indonesia. 1964. *Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.*

Indonesia. 2014. *Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.* Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 337, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5618.

Indonesia. 2017. *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 15/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum.*

Indonesia. 2017. *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.*

Kepolisian Daerah Riau. 2024. *Evaluasi Operasi Ketupat Lancang Kuning Tahun 2024.* Pekanbaru: Polda Riau.

Kinanti Saragih, Juliana Mas, dkk. 2026. "Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan Dana Santunan Korban Kecelakaan Lalu Lintas." *Jurnal Media Akademik*, Vol. 4, No. 2.

Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia. 2024. *Retrospeksi Korban Kecelakaan Lalu Lintas Tahun 2024.* Jakarta: Korlantas Polri.

Nurhakim, Rahman, dkk. 2024. "Sosialisasi Santunan Penjaminan PT. Jasa Raharja Akibat Kecelakaan Lalu Lintas." *Journal of Community Research & Engagement*, Vol. 3, No. 1.

Parandika, I Wayan, I Nyoman Putu Budiartha, dan Ni Made Puspa Sutari Ujianti. 2021. "Pelaksanaan Jaminan Sosial Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Pada PT. Jasa Raharja Cabang Bali Wilayah Gianyar." *Jurnal Preferensi Hukum*, Vol. 2, No. 1.

PT. Jasa Raharja. 2025. *Laporan Tahunan PT Jasa Raharja Tahun 2024.* Jakarta: PT Jasa Raharja.

Rahardjo, Satjipto. 2014. *Ilmu Hukum.* Bandung: Citra Aditya Bakti.

Yandi, Tomi, Fadrizal Lubis, dan Winayati. 2020. "Analisis Karakteristik Kecelakaan Lalu Lintas pada Jalan Yos Sudarso Kota Pekanbaru." *Jurnal Teknik Universitas Lancang Kuning*, Vol. 14, No. 1.