

Available online at : <http://jurnal.utu.ac.id/JPS>

Journal of Public Service

| ISSN (Print) | ISSN (Online) |

Efektivitas Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Government di PT. Jasa Raharja Meulaboh

Narsi, Nellis Mardhiah

Jurusan Administrasi Negara, Universitas Teuku Umar

ARTICLE INFORMATION

Received: August 22, 2021
 Revised: September 16, 2021
 Accepted: September 27, 2021
 Available online: October 10, 2021

KEYWORDS

Effectiveness, Public Services, Electronic Government, PT. Jasa Raharja

CORRESPONDENCE

E-mail: sriwahyuhandayani@utu.ac.id

A B S T R A C T

This study aims to determine the effectiveness of the implementation of electronic government-based public services at the Meulaboh Representative Office of the Aceh branch of PT. Jasa Raharja. This study uses qualitative research methods with a descriptive approach. Data collection techniques in this study used the method of observation, interviews, and documentation. The informants in this study were the leaders and service staff of the Meulaboh Representative Office of PT. Jasa Raharja, Aceh branch, and ten community members. The results of this study indicate that the application of E-Government based public services at the Meulaboh Aceh branch Representative Office PT. Jasa Raharja has not been effectively implemented, there are still many people who do not know about the service system or online products that have been initiated by PT. Jasa Raharja

PENDAHULUAN

Berbicara mengenai teknologi, tentu tidak mungkin tercipta canggih secara instan, semua perkembangan terjadi secara bertahap melalui berbagai macam cara, baik secara pengalaman penelitian atau bahkan mungkin secara kebetulan. Di mulai dari tahap teknologi yang paling primitif hingga menuju ke tahap canggih. Secara sederhana teknologi merupakan alat yang membantu ataupun bermanfaat bagi kelangsungan hidup manusia.

Adapun beberapa definisi mengenai pengertian teknologi oleh para pakar ilmuwan, yang mengatakan bahwa teknologi merupakan sebuah benda dan juga objek, serta bahan dan juga wujud yang berbeda di bandingkan dengan manusia biasa (Naisbitt, 2002). Kemudian adapula yang mengatakan bahwa teknologi sebagai suatu bidang yang berkaitan erat dengan ilmu sains dan ilmu kerekayasaan atau ilmu engineering (Djoyohadikusumo, 1994).

Berdasarkan pengamatan dan apa yang kita rasakan pada zaman modern ini kemajuan teknologi berkembang lebih cepat di negara-negara bagian Eropa, namun demikian negara-negara di bagian Asia juga tidak mau kalah dengan kemajuan teknologi, termasuk Indonesia, Indonesia terbilang negara yang cukup lambat dalam hal perkembangan teknologi pada era digital, banyak factor-faktor yang menghambat perkembangan teknologi di Indonesia, namun demikian Indonesia terus berusaha menyaingi negara-negara lain mengenai hal teknologi, Sistem pemerintahan Indonesia juga sudah menerapkan dan terus meng upgrade teknologi digitalnya, bahkan masyarakat juga terus merasakan manfaat teknologi secara nyata dan terus berkembang pesat, walaupun Indonesia merupakan salah satu negara dengan kecepatan koneksi internet terlemah, seiring perkembangan pengetahuan, zaman, dan teknologi, tidak menutup kemungkinan Indonesia akan menjadi negara maju dalam beberapa tahun yang akan datang.

Hampir semua instansi pada pemerintahan Indonesia juga sudah menerapkan dan merasakan manfaat teknologi atau dalam bahasa lain, penggunaan teknologi dalam rana pemerintahan di sebut *Electronic Government*, merupakan penggunaan teknologi informasi komunikasi oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara *online* atau *paperless*.

E-Government merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *E-Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi (Budi Rianto, 2012).

Sekilas mengenai sejarah perkembangan *Electronic Government* di Indonesia sama halnya membahas mengenai perkembangan internet. Pemanfaatan TIK (teknologi, informasi, dan komunikasi) dalam pemerintahan Indonesia dimulai pada tahun 1992 ketika pada beberapa Pemerintah Daerah (Pemda Tingkat II, istilah saat itu) menerapkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) melalui pemanfaatan komputer stand alone. Proyek tersebut dikenal dengan Proyek KTP Mbak Tutut (Putri Presiden Soeharto), karena menurut isue yang berkembang proyek tersebut dimenangkan di dijalankan oleh perusahaan milik Mbak Tutut. Keberhasilan KTP komputer ini kemudian dilanjutkan dengan proyek Surat Ijin Mengemudi (SIM) Mbak Tutut. Istilah *E-Government* saat itu belum dikenal. Istilah yang digunakan adalah komputerisasi. Sejak era tahun 1992 tersebut, hampir seluruh Departemen, Propinsi (Pemda tingkat I) dan Pemda tingkat II membelanjakan komputer,

namun karena tidak banyak Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang dapat mengoperasikan komputer, dengan mengingat harga yang mahal dan dikhawatirkan mudah rusak, maka perangkat komputer hanya dipercayakan pengoperasionalannya kepada orang-orang tertentu saja. Komputer pada saat itu lebih banyak digunakan untuk pengelolaan surat-menyurat, pengganti mesin ketik.

Perkembangan selanjutnya, pada tahun 1995, Pemerintah mengambil kebijakan pemanfaatan komputer untuk administrasi kepegawaian. Pada era ini, jaringan komputer sudah berkembang. Sistem Informasi (SI) Kepegawaian (Simpog) telah memanfaatkan komputer berjaringan dan dioperasionalkan dengan cukup baik.

Selanjutnya, pada tahun 2001 yaitu sejak munculnya Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001, pada tanggal 24 April 2001, tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika), yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi. Namun dalam perjalanannya inisiatif pemerintah pusat ini tidak mendapat dukungan serta respon dari segenap pemangku kepentingan pemerintah yaitu ditandai dengan pemanfaatan teknologi informasi yang belum maksimal.

Pada tahun 2003, di era Presiden Megawati Soekarno Putri, Pemerintah mengeluarkan suatu kebijakan yang lebih fokus terhadap pelaksanaan *E-Gov*, melalui Instruksi Presiden yaitu Inpres Nomor 3 tahun 2003. Inpres ini berisi tentang Strategi Pengembangan *E-Gov* yang juga sudah dilengkapi dengan berbagai Panduan tentang *E-Gov* seperti: Panduan Pembangunan Infrastruktur Portal Pemerintah, Panduan Manajemen Sistem Dokumen Elektronik Pemerintah, Pedoman tentang Penyelenggaraan Situs Web Pemda, dan lain-lain.

Namun dalam upaya perkembangannya masih sangat jauh dari kata maksimal, mengingat anggaran terbatas, kemampuan ASN yang belum merata, serta mayoritas masyarakat yang masih terlalu awan akan teknologi. Pada tahun 2010 an barulah penerapan *E-Gov* berjalan sesuai harapan, dimana mayoritas masyarakat mulai mengenal dunia teknologi *online*.

Sama halnya dengan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang menggunakan sistem *E-Government*, salah satunya adalah PT. Jasa Raharja (Persero), yang merupakan perusahaan asuransi sosial milik negara yang memberikan pelayanan atau dana pertanggung jawaban wajib terhadap masyarakat Indonesia atas kecelakaan angkutan umum penumpang atau kecelakaan lalu lintas yang di atur dalam Undang-undang Nomor 33 Tahun 1964 dan Undang-undang Nomor 34 Tahun 1964. Penerapan *E-Gov* pada PT. Jasa raharja di mulai pada tanggal 12 mei 2000, di tandai dengan didirikannya sebuah website guna memberikan pelayanan publik berupa informasi. Seiring berkembangnya zaman sistem *E-Gov* yang di terapkan oleh Jasa Raharja terus melakukan upaya pembaruan, bahkan Jasa Raharja sudah memiliki beberapa aplikasi-aplikasi yang di tuju kan kepada masyarakat guna memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pelayanan asuransi kecelakaan, aplikasi tersebut antara lain berupa aplikasi pengajuan santunan *online*, majalah *inline*, bahkan kuesioner *online*, yang dapat di unduh melalui playstore android dan IOS.

Menurut hasil wawancara dan pengamatan penulis, dalam kinerjanya, pihak Jasa Raharja melakukan kerja sama pada beberapa instansi pemerintah lain seperti pihak kepolisian (guna memberi bukti pasti atas terjadinya kecelakaan),

kemudian juga kepada pihak bank (untuk penyantunan terhadap korban kecelakaan), dan lain sebagainya. Tidak hanya sistem Elektronik secara *G2C (Government to Cityzen)* namun juga sistem *G2G (Government to Government)* untuk bekerja sama memberikan pelayanan kepada masyarakat, Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak hanya secara manual pihak jasa raharja juga memberikan pelayanan secara *online* kepada masyarakat guna mengklaim korban kecelakaan berupa pengisian formulir korban kecelakaan melalui aplikasi yang dapat di unduh secara gratis di market *online*, hal ini guna mempermudah dan mempercepat proses penyantunan korban kecelakaan yang berada jauh maupun dekat dari lokasi kantor.

Namun dalam hal penerapan *E-government* oleh PT. Jasa Raharja masih terdapat beberapa masalah yang cukup menonjol, padahal Jasa Raharja sudah memiliki beberapa aplikasi *online* yang dapat di unduh melalui playstore android maupun IOS yang di tuju kan kepada masyarakat guna memberikan pelayanan seccara praktis, aplikasi tersebut antara lain berupa aplikasi pengajuan santunan *online*, majalah *online*, bahkan kuesioner *online*. Hal ini sangat bagus mengingat akan lebih praktisnya proses santunan asuransi kecelakaan bagi masyarakat, namun sangat di sayangkan aplikasi-aplikasi tersebut bersifat terpusat sehingga pengelolaanya tidak begitu maksimal di cabang-cabang PT. Jasa Raharja, bahkan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui akan aplikasi-aplikasi tersebut di karenakan kurangnya sosialisasi dari pihak Jasa Raharja.

Sama halnya dengan situs web yang di miliki Jasa Raharja sebagai sumber informasi, website ini juga bersifat terpusat, sehingga pengelolaannya tidak maksimal. Namun juga di sisi lain sekarang masyarakat sudah tidak terlalu tertarik pada penggunaan web sebagai sumber informasi, masyarakat lebih tertarik pada penggunaan media sosial kekinian seperti instagram, youtube, maupun facebook.

Secara garis besar dapat di nilai bahwa masih kurang efektif nya sosialisasi oleh pihak Jasa Raharja secara teknis mengenai santunan asuransi kecelakaan yang di atur dalam Undang-undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan umum penumpang dan Undang-undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang dana kecelakaan lalu lintas.

METODE

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan fenomenologis. Pemilihan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan pertimbangan bahwa fenomena penerapan *E-Government* merupakan variable yang dapat di amati secara langsung, akan tetapi variabel-variabel tersebut memiliki keterkaitan satu sama lain. Contohnya variabel undang-undang pelayanan publik memiliki kaitan dengan tingkat partisipasi masyarakat dalam mengawasi kinerja pemerintah. Untuk mengetahuinya maka peneliti harus mengamati secara langsung dengan melakukan observasi dan wawancara terhadap informan-informan yang akan di tentukan serta terjun langsung ke lapangan.

Penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi

tertentu dalam suatu setting konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistic (Bogdan & Taylor, 1992).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang di pakai peneliti dalam mengumpulkan data-data yang di butuhkan. Ada tiga macam teknik pengumpulan data yaitu; observasi, wawancara, dokumentasi

1. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan social yang relatif lama (Sutopo, 2006).

Interview adalah usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk-dijawab secara lisan pula. Ciri utama dari interview adalah kontak langsung dengan tatap muka (*face to face*) antara si pencari informasi dengan sumber informasi (Sutopo, 2006).

2. Teknik Observasi

Pengamatan dalam istilah sederhana adalah proses peneliti dalam melihat situasi penelitian. Teknik ini sangat relevan digunakan dalam penelitian kelas yang meliputi pengamatan kondisi interaksi pembelajaran, tingkah laku anak dan interaksi anak dan kelompoknya. Pengamatan dapat dilakukan secara bebas dan terstruktur. Alat yang bisa digunakan dalam pengamatan adalah lembar pengamatan, ceklist, catatan kejadian dan lain-lain.

Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat) pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu, perasan. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.

3. Teknik Dokumentasi

Adapun istilah dokumentasi terbagi menjadi tiga pengertian yaitu, Pertama dalam arti luas, yaitu yang meliputi semua sumber, baik sumber tertulis maupun lisan. Kedua dalam arti sempit, yaitu yang meliputi semua sumber tertulis saja. Ketiga dalam arti spesifik, yaitu hanya yang meliputi surat-surat resmi dan surat-surat Negara, seperti surat perjanjian, undang-undang konsesi, hibah dan sebagainya (Renier, 1997).

Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode obsevasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Bahkan kredibilitas hasil penelitian kualitatif ini akan semakin tinggi jika melibatkan / menggunakan studi dokumen ini dalam metode penelitian kualitatifnya (Sugiyono, 2008).

Ada beberapa keuntungan dari penggunaan studi dokumen dalam penelitian kualitatif, seperti yang berikut ini:

- a. Bahan dokumenter itu telah ada, telah tersedia, dan siap pakai

- b. Penggunaan bahan ini tidak meminta biaya, hanya memerlukan waktu untuk mempelajarinya
- c. Banyak yang dapat ditimba pengetahuan dari bahan itu bila dianalisis dengan cermat, yang berguna bagi penelitian yang dijalankan
- d. Dapat memberikan latar belakang yang lebih luas mengenai pokok penelitian
- e. Dapat dijadikan bahan triangulasi untuk mengecek kesesuaian data Merupakan bahan utama dalam penelitian historis (Nasution, 2003).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Sistem Elektronik Government PT. Jasa Raharja Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat

Electronic Government (E-Gov), merupakan penggunaan teknologi informasi komunikasi oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara *online* atau *paperless*, *E-Gov* di harapkan mampu memberikan ke efektivitasan dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sistem *E-Gov* sangat mengandalkan kemampuan penggunaan teknologi baik dari pihak pemberi layanan maupun pihak penerima layanan, jadi sangat penting pemberdayaan sumber daya manusia dalam suatu Negara.

Pendekatan Pencapaian Tujuan (Managemen By Objective)

PT. Jasa Raharja merupakan BUMN yang bergerak di bidang Asuransi Sosial, sehingga tidak memprioritaskan keuntugan, melainkan memprioritaskan dalam memberikan pelayanan kepada seluruh warga negara, sehingga sangat penting untuk memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat dengan berbagai cara dan di tiap-tiap daerah hingga pelosok Negeri melalui Kantor-kantor Cabang maupun Perwakilan PT. Jasa Raharja, di masing-masing Kantor Cabang dan Perwakilan, mereka bebas ber inovasi untuk memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat, inovasi-inovasi tersebut kemudian di nilai oleh pihak pusat dan yang terbaik akan mendapat penghargaan yang bergengsi. Kantor Perwakilan Meulaboh PT. Jasa Raharja sendiri telah mendapat penghargaan yang membanggakan dengan peringkat ke dua pada tahun 2017. Jasa Raharja dua pada tahun 2017.

Tugas dari PT. Jasa Raharja yaitu memberikan pelayanan asuransi santunan kecelakaan kepada masyarakat, baik kecelakaan angkutan umum penumpang maupun kecelakaan lalu lintas, yang tentunya dengan beberapa persyaratan sedemikian rupa untuk mendapatkan asuransi ini.

Pendekatan Sistem

Untuk menunjang evektifitas pelayanan kepada masyarakat PT. Jasa Raharja telah menerapkan sistem *Electronic Government* yang terbilang cukup baik, mereka telah menerapkan sistem pendekatan *G2G (Government To Government)* dan *G2C (Government To Cityzen)* dengan sangat baik mengikuti perkembangan teknologi dan zaman, Kantor Perwakilan Meulaboh PT. Jasa Raharja juga memiliki kualitas SDM yang sangat baik, walaupun masih terdapat kekosongan jabatan dalam struktur organisasi namun masih tetap mampu untuk menjalankan sistem dan memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat dalam jangkauan 7 Kabupaten di wilayah Barat-Selatan Aceh, namun hal ini terbilang cukup beresiko dalam beberapa waktu ke depan mengingat semakin bertambahnya angka kecelakaan setiap tahunnya, untuk sekarang memang angka kecelakaan di wilayah Barat-Selatan

Aceh masih tergolong minim jika di bandingkan dengan kota-kota besar seperti di Pulau Jawa, sehingga para pegawai Kantor Perwakilan Meulaboh masih dapat mengisi jabatan kosong atau biasa di sebut rangkap jabatan maupun *double job*.

Dalam sistem *Electronic Government* oleh Jasa Raharja, Kantor Perwakilan Meulaboh lebih mengoptimalkan sistem G2G ketimbang G2C, menurut mereka dengan cara terkoneksi dengan lembaga lain akan lebih efektif untuk melaksanakan tugas mereka, Jasa Raharja terhubung dengan Kepolisian untuk memastikan kebenaran kecelakaan di TKP (tempat kejadian perkara), dengan terhubung dengan badan hukum yang kuat akan meminimalisir tingkat penipuan klaim oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab, atas koneksi ini, Jasa Raharja juga dapat dengan cepat mendapatkan info kecelakaan kapanpun dan dimanapun.

Kemudian koneksi dengan pihak Rumah sakit, dengan ini Jasa Raharja juga mendapatkan informasi terkini tentang keberadaan dan kondisi korban kecelakaan yang dilarikan ke Rumah Sakit setempat, sehingga pihak Jasa Raharja dapat langsung menjenguk korban untuk di mintai keterangan dan berdiskusi langsung dengan keluarganya mengenai asuransi yang akan di dapatkan. Selanjutnya mitra dengan pihak Bank, dengan ini Jasa Raharja akan lebih mudah dalam proses pembuatan rekening baru yang akan di salurkan kepada korban kecelakaan, dalam koneksi ini biasanya Pihak Jasa Raharja hanya perlu menghubungi via online kepada pihak Bank dalam pembuatan rekening, sehingga prosesnya akan lebih cepat.

Kemudian penempatan 1 orang pegawai Jasa Raharja di Kantor Samsat daerah di masing-masing Kabupaten dalam ruang lingkup Kantor Perwakilan Meulaboh Cabang Aceh PT. Jasa Raharja, hal ini di maksudkan sebagai penginput dana pajak yang di bayarkan oleh masyarakat atas kendaraannya yaitu pajak SWDKLJ, sekaligus pegawai tersebut juga sebagai pemantau kecelakaan yang terjadi di Kabupaten nya.

Kemudian dalam sistem G2C yang di terapkan oleh Jasa Raharja tampak kurang begitu optimal, melihat bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui produk *online* yang di keluarkan oleh Jasa Raharja dan juga banyak nya masyarakat awam yang tidak paham teknologi *online* atau pun tidak paham internet, terlebih kurangnya sosialisasi pengenalan layanan *online* yang di berikan oleh Jasa Raharja, tercatat bahwa belum ada satu orang pun yang menggunakan aplikasi *online* yang di keluarkan oleh Jasa Raharja untuk meng klaim asuransi kecelakaan, hal ini menimbulkan berbagai macam spekulasi tentunya, atau mungkin sistem layanan online G2C tidak terlalu di butuhkan lagi dengan menimbang bahwa telah optimalnya sistem G2G yang di terapkan oleh Jasa Raharja untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pendekatan Konstituen Strategi dan Pendekatan Nilai Bersaing

Dalam Menjalankan tugasnya, Kantor Perwakilan Jasa Raharja Meulaboh ini memegang tujuh kabupaten di wilayah Aceh, sehingga ini tentu bukanlah hal mudah mengingat cakupan wilayah yang cukup luas, dan lagi semakin bertambahnya angka kecelakaan setiap tahunnya tentunya Jasa Raharja di tuntutan untuk bekerja lebih ekstra untuk memberikaan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat, sosialisasi kepada masyarakat akan menjadi hal penting untuk mengoptimalkan pelayanan, mengingat masih terlalu banyak masyarakat yang belum mengenal Jasa Raharja,

dan juga masih banyaknya masyarakat yang belum memahami sistem pelayanan yang di berikan oleh Jasa Raharja, hal ini di khawatirkan menjadi pincangnya sebuah sistem pelayanan publik.

Jasa Raharja sendiri sebenarnya telah berinovasi menciptakan sebuah sistem yang cukup baik dalam memberikan pelayanan, baik pelayanan secara online maupun manual, namun layanan sistem *online* yang di diharapkan mampu menciptakan keoptimalan pelayanan juga tidak bisa berjalan dengan baik tanpa adanya pemahaman penggunaan dari pihak masyarakat, sehingga sangat di perlukannya sebuah sosialisasi khusus tentang produk *online* yang di terapkan oleh Jasa Raharja.

Berdasarkan wawancara penulis kepada beberapa pihak masyarakat, ternyata memang masih terlalu minimnya pengetahuan masyarakat tentang Jasa Raharja, sehingga ini menjadi ancaman tersendiri bagi Jasa Raharja mengingat masih banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa BPJS dalam konteks penanganan biaya rumah sakit, yang seharusnya kasus kecelakaan lalu lintas ini adalah sepenuhnya tugas dari PT. Jasa Raharja sendiri, dengan ini dapat dinilai bahwa masih kurang efektifnya sistem pelayanan yang di berikan oleh pemerintah kepada masyarakat, karena tumpang tindinya antara tugas Jasa Raharja dan BPJS

Dalam konteks *E-Government* juga belum efektif terlaksana, dalam hal lain juga dikarenakan masyarakat kita masih banyak yang belum mahir dalam menggunakan sistem teknologi *online*, terlebih masyarakat awam di pedesaan, sehingga ini akan menjadi sulit dalam penerapan sistem *online*, maka dari itu pemberdayaan di desa-desa sangat penting di lakukan agar semua elemen masyarakat dapat menggunakan teknologi *online* supaya masyarakat benar-benar dapat merasakan manfaatnya.

Dalam hal sosialisasi, Kantor Perwakilan Jasa Raharja Meulaboh lebih mengedepankan sosial yang bersifat edukasi pencegahan kecelakaan lalu lintas, hal ini pun hanya dilakukan di sekolah-sekolah mau kampus, lebih tepatnya ditujukan untuk kaum milenial saja.

Kendala Yang Dihadapi PT. Jasa Raharja Dalam Penerapan Sistem Electronic Government Dalam Melayani Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Raharja, dalam konteks sistem *E-Government* tidak terdapat masalah yang cukup serius yang menghambat proses pelayanan kepada masyarakat, kendala-kendala yang sering terjadi hanya sebatas kendala umum yaitu:

1. Koneksi Jaringan Internet

Kantor Perwakilan Jasa Raharja Meulaboh, menggunakan jaringan internet milik Telkom yang tentunya tidak selalu mulus, masih terlalu sering provider ini mengalami gangguan jaringan, biasanya gangguan jaringan sering terjadi karena cuaca ekstrim maupun listrik padam.

2. Sistem Server Down

Untuk masalah *server down* biasanya terjadi pada jam kerja di waktu-waktu tertentu yang padat di karenakan sistem PT. Jasa Raharja bergerak secara terpusat dalam mengentri data klaim santunan guna pencairan dana, apabila ini terjadi biasanya si pengentri data hanya perlu menunggu atau mengantri beberapa saat dalam hitungan jam atau paling lama satu hari sampai data dapat terkirim ke pusat.

Masalah-masalah tersebut masih sangat bisa di maklumi terlebih Negara memberi jangka waktu selama 7 hari kepada pihak Jasa Raharja untuk memberi santunan kepada masyarakat, sedangkan Kantor Perwakilan Meulaboh PT. Jasa Raharja biasanya mampu menyelesaikan tugasnya hanya dalam 2 hari.

Beberapa masalah yang cukup menonjol terdapat di luar konteks *E-Government* yang di terapkan oleh PT. Jasa Raharja, yaitu:

1. Sosialisasi yang belum optimal

Kurangnya sosialisasi mengenai sistem pelayanan seperti cara mengklaim asuransi dan produk pelayanan *online* seperti aplikasi *online* kepada masyarakat awam di pedesaan dan peolosoek daerah. Jasa Raharja hanya lebih mengutamakan sosialisasi yang bersifat edukasi berupa keselamatan lalu lintas dan juga hanya sosialisasi di sekolah-sekolah dan kampus, padahal juga sangat penting orang-orang awam mengetahui manfaat PT. Jasa Raharja. Dapat di ketahui dari hasil wawancara kepada masyarakat bahwa masih banyak masyarakat yang belum paham akan manfaat PT. Jasa Raharja terlebih kemudahan sistem pelayanannya.

2. Kemampuan Masyarakat dalam menggunakan teknologi

Kemampuan ataupun pemahaman masyarakat dalam penggunaan teknologi *online* juga belum merata, terutama masyarakat awam di pedesaan, sehingga belum maksimalnya sinkronisasi antara pemerintah dan masyarakat dalam konteks *E-Government*, sehingga ini dapat di nilai bahwa masih belum efektifnya sistem yang di terapkan oleh pemerintah karna tidak semua orang mampu merasakan manfaat kemudahan sistem layanan yang di berikan oleh pemerintah. Hal ini dapat menjadi catatan penting bagi Jasa Raharja akan pentingnya sosialisasi secara detil dan luas berupa metode ataupun cara dalam penggunaan produk *E-Government* yang mereka kembangkan, agar terjalannya sinkronisasi kepada masyarakat, sehingga semakin tingginya tingkat ke efektifitasan sistem.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil pembahasan maka dapat disimpulkan hal - hal sebagai berikut:

1. Kantor Perwakilan Meulaboh Cabang Aceh PT. Jasa Raharja sudah menerapkan sistem *E-Government* guna memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Dalam penerapannya PT. jasa Raharja menerapkan sistem *G2C (Government to Government)* dan *G2C (Government to Cityzen)*, dalam hal ini sistem *G2G* yang di terapkan oleh PT. Jasa Raharja lebih menonjol fungsinya ketimbang *G2C*, dengan hanya memaksimalkan *G2G*, Kantor Perwakilan Meulaboh mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat guna penyantunan korban kecelakaan dalam waktu selambat-lambatnya kurang dari 2 hari.
2. Belum maksimalnya fungsi dari *G2C* yang di terapkan oleh PT. Jasa Raharja, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui pelayanan PT. Jasa Raharja yang berbasis *online*, termasuk ketidaktahuan masyarakat terhadap produk-produk yang di keluarkan oleh PT. Jasa Raharja seperti aplikasi *online* yang di tujukan untuk masyarakat, tercatat sejak di terapkan sistem *E-Government*, di Kantor Perwakilan Meulaboh belum pernah ada satupun

masyarakat yang mengklaim asuransi kecelakaan melalui aplikasi *online*. Hal ini di akibatkan kurangnya sosialisasi yang di lakukan oleh PT. Jasa Raharja guna pengenalan produk-produk nya oleh masyarakat awam, sejauh ini sosialisasi yang di lakukan hanya berupa edukasi, dan hanya di lakukan di sekolah-sekolah ataupun kampus-kampus. Kemudian juga masih kurangnya kuantitas SDM yang di miliki pada Kantor Perwakilan Meulaboh mengingat ruang lingkup wilayah kerja yang cukup luas, yaitu membawahi 7 Kabupaten sekaligus.

REFERENSI

- AG. Subarsono, Dwiyanto, A. (2005). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Annisa, C. (2011). *Implementasi E-Government Melalui Bursa Kerja Online Pada Kementrian Tenaga Kerja Dan Transmigrasi*. Depok: Universitas Indonesia.
- Bogdan, & Taylor. (1992). *Pengantar Metode Kualitatif*No Title. Surabaya: Usaha Nasional.
- Indrajit, Richardus Eko, D. (2002). *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Mahendra, G. K. (2014). Efektifitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government. *Jurnal E-Government*.
- Nursalam. (2008). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian*. Jakarta: Salemba Medika.
- Robbins, S. P. (2010). *Perilaku Organisasi Jilid II, Alih Bahasa Hedayana Pujaatmaka*. Jakarta: Prenhalindo.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfa Beta.
- Susanto, A. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sutopo. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Negeri Surakarta.
- Widodo, J. (2001). *Good Governance*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Zulfikar. (2016). *Penerapan E-Government Dalam Menciptakan Transparansi Publik Di Kabupaten Aceh Barat*. Aceh Barat: Skripsi : Universitas Teuku Umar.