



Artikel

Analisis Implementasi Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja

Daffa Septian Vanocy ^{1*} and Said Achmad Kabiru Rafiee ¹,

¹ Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Teuku Umar

*Korespondensi : daffa240901@gmail.com

Abstract: This article aims to determine the implementation of the Jasa Raharja Corporate Data Information System (DASI-JR) in increasing employee productivity at PT Jasa Raharja Representative Meulaboh. In order to approach this research, the implementation of the DASI-JR Information System can be seen from several indicators according to Edward III there are several factors that can affect the success of the implementation process, namely: (1) Communication; (2) Resources; (3) Disposition; and (4) Bureaucratic structure. Research data comes from two sources of data, namely primary data and secondary data. The authors collected primary data through interviews with all employees at PT Jasa Raharja Representative Meulaboh, while the authors collected secondary data through books, literature studies and previous research. This study concludes that so far the use of the DASI-JR application in the process of submitting and paying compensation funds is good enough so that it can increase employee productivity. This can be seen from the work productivity of employees who are getting better and increasing as well as the satisfaction that arises from the community. However, in the use of the DASI-JR application, there are still some obstacles during the process of using it, such as the lack of Human Resources, if Human Resources have increased, the number of computers used to operate the DASI-JR application must also be increased, frequent power outages and disturbances network that can hinder the process of submitting and paying compensation funds. Therefore, the DASI-JR application needs to be continuously developed and improved so that employee work productivity increases.

Keywords: Implementation, Information Systems, Work Productivity

Abstrak: Artikel ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai di PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. Guna mendekati penelitian ini, implementasi Sistem Informasi DASI-JR dapat dilihat dari beberapa indikator menurut Edward III terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan proses implementasi yaitu : (1) Komunikasi; (2) Sumber daya; (3) Disposisi; dan (4) Struktur birokrasi. Data penelitian berasal dari dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer penulis kumpulkan melalui hasil wawancara dengan seluruh pegawai di PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh, sedangkan data sekunder penulis kumpulkan melalui buku, studi literatur dan penelitian terdahulu. Penelitian ini menyimpulkan bahwa sejauh ini penggunaan aplikasi DASI-JR pada proses pengajuan dan pembayaran dana santunan sudah cukup baik sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai. Hal ini dapat dilihat dari produktivitas kerja pegawai yang semakin baik dan meningkat serta adanya kepuasan yang muncul dari masyarakat. Meskipun demikian, dalam penggunaan aplikasi DASI-JR masih ditemukan beberapa kendala selama proses penggunaannya, seperti kurangnya Sumber Daya Manusia, jika Sumber Daya Manusia sudah bertambah maka jumlah komputer yang digunakan untuk pengoperasian aplikasi DASI-JR juga harus ditambah, sering terjadi listrik padam dan gangguan jaringan yang dapat menghambat proses pengajuan dan pembayaran dana santunan. Maka dari

Analisis Implementasi Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai

itu, aplikasi DASI-JR perlu untuk terus dikembangkan dan ditingkatkan agar produktivitas kerja pegawai semakin meningkat.

Keywords: Implementasi, Sistem Informasi, Produktivitas Kerja

1. Pendahuluan

Saat ini dunia mengalami perubahan yang begitu pesat dengan adanya transformasi teknologi informasi dari masa ke masa, termasuk Indonesia (Danuri, 2019). Transformasi teknologi informasi membawa perubahan dalam pelayanan dan sistem pekerjaan, perubahan ini juga terjadi pada instansi pemerintah yakni BUMN salah satunya PT Jasa Raharja. PT Jasa Raharja merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang asuransi sosial. PT Jasa Raharja melaksanakan Undang-Undang (UU) No. 33 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang Umum dan 34 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, tahun 1964. PT Jasa Raharja berdiri pada tanggal 1 Januari 1960 seiring dengan disahkannya Undang-Undang No. 19 PRP Tahun 1960 tentang Perusahaan Negara yang seluruh modalnya merupakan kekayaan Negara Republik Indonesia. Sejarah berdirinya Jasa Raharja tidak terlepas dari kebijakan pemerintah untuk melakukan nasionalisasi terhadap Perusahaan-Perusahaan milik Belanda dengan diundangkannya Undang-Undang No.86 tahun 1958 tentang Nasionalisasi Perusahaan Belanda (Jasa Raharja, 2019). Jasa Raharja memiliki tugas dan fungsi yang dijelaskan dalam UU No. 33 dan 34 tahun 1964 yang mana UU tersebut menjelaskan tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan menjelaskan bahwa korban yang berhak atas santunan adalah setiap orang yang berada di luar angkutan lalu lintas jalan yang menjadi korban akibat kecelakaan dari penggunaan alat angkutan lalu lintas jalan serta setiap orang atau mereka yang berada di dalam suatu kendaraan bermotor dan ditabrak, dimana pengemudi kendaraan bermotor yang penyebab kecelakaan, termasuk dalam hal ini para penumpang kendaraan bermotor dan sepeda motor pribadi.

Tugas dan fungsi PT Jasa Raharja yaitu berkaitan dengan dana kecelakaan lalu lintas jalan, terdapat proses pengajuan dana santunan dengan pengajuan berkas yang dilakukan oleh pihak keluarga kepada pihak Jasa Raharja, yang mana sudah menjadi pekerjaan pokok pegawai di PT. Jasa Raharja. Proses pengajuan dana santunan tersebut diawali dengan pengajuan dan penerimaan berkas permohonan santunan. Pada bagian Front Office dilakukan pengentryan data pengajuan menggunakan Aplikasi DASI-JR, selanjutnya diserahkan ke Kasubbag Pelayanan untuk dilakukan entry identifikasi kelengkapan berkas dan diserahkan Pada Kepala Bagian Pelayanan dilakukan entry indentifikasi keabsahan berkas yang kemudian diserahkan ke Kasubbag Keuangan. Pada Kasubbag Keuangan dilakukan entry verifikasi keuangan untuk diserahkan kepada Kepala Bagian Keuangan untuk dilakukan entry pengesahan, selanjutnya diserahkan ke bagian kasir untuk melakukan jurnal pembayaran dengan memberikan dana santunan melalui bank yang telah memiliki kerjasama antara PT. Jasa Raharja (Persero) dengan Bank BRI untuk nasional sedangkan di wilayah Aceh menggunakan Bank BSI. Hal ini dilakukan agar ahli waris atau korban merasa aman dan terlindungi ketika mengambil uang dana santunan kecelakaan di bank.

Produktivitas kerja merupakan efisiensi dari pemanfaatan Sumber daya sehingga menghasilkan output yang diinginkan (Andika et al., 2019). Produktivitas kerja dapat juga didefinisikan sebagai perbandingan antara input dan output yang diperoleh dengan jumlah sumber daya yang dimanfaatkan per satuan waktu (Panjaitan & Prasetya, 2017). Di era teknologi seperti saat ini, untuk meningkatkan produktivitas kerja pegawai Jasa Raharja mulai menerapkan sistem informasi berbasis aplikasi. Aplikasi yang digunakan oleh PT Jasa Raharja sebagai sistem informasi yaitu bernama Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR). DASI-JR digunakan dengan tujuan untuk mempermudah mengelola proses

Analisis Implementasi Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai

pelayanan mulai dari pengajuan santunan hingga proses pembayaran dana santunan korban kecelakaan lalu lintas (Widiastuti et al., 2019). Menurut Sedarmayanti bahwa untuk mengukur produktivitas kerja pegawai dapat diukur berdasarkan tiga faktor, yaitu : (1) Kualitas kerja; (2) Kuantitas kerja; (3) Waktu kerja (Anggraeni & Yuniarshih, 2017)

Aplikasi DASI-JR merupakan sistem informasi yang cepat, praktis, akurat dan lengkap. Dengan adanya aplikasi DASI-JR dapat memudahkan pegawai dalam menginput data, cetak berkas, dan pembuatan laporan dan juga meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas, Selain itu, aplikasi DASI-JR memiliki fitur-fitur yang memudahkan pegawai dalam proses verifikasi, seperti fitur catatan untuk berkas yang belum lengkap, fitur catatan untuk berkas yang sudah lengkap, dan terdapat notifikasi untuk berkas yang perlu diverifikasi. Dalam pengoperasiannya DASI-JR sendiri sudah bekerja sama dengan beberapa instansi seperti kepolisian dan BPJS sehingga memudahkan perusahaan dalam mendapatkan data korban kecelakaan lalu lintas. Aplikasi DASI-JR juga mempermudah menyimpan database, penggunaan aplikasi ini diharapkan meningkatkan produktivitas kerja dan pelayanan kepada masyarakat. Pihak Jasa Raharja mulai menerapkan aplikasi DASI-JR yaitu pada tahun 2008 dan mulai menerapkan keseluruh cabang yaitu pada tahun 2009.

Penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian penulis yaitu penelitian Alannurry (2020) Mengkaji Penggunaan Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) pada PT Jasa Raharja Cabang Jember. Yang mana tujuan dalam penelitian ini ialah untuk mengukur kinerja DASI-JR dan mengkaji secara mendalam manfaat penggunaan dan implementasi DASI-JR terhadap kinerja pelayanan asuransi di Jasa Raharja. Adapun permasalahan yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu : (1) adanya penambahan fitur surat jaminan mengurangi efisiensi waktu proses pengajuan berkas; (2) adanya beberapa kendala seperti gangguan jaringan internet dan proses maintenance mempengaruhi proses pelayanan sehingga membuat proses pelayanan berhenti sehingga membuat proses pembayaran menjadi tertunda; (3) ritme waktu proses pelayanan mempengaruhi penilaian kinerja, sedangkan hasil penilaian kinerja berpengaruh terhadap tunjangan kinerja individu dan jasa produksi karyawan. Selanjutnya, Widiastuti, Wijoyo and Brata (2019) menganalisis Kinerja Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) dengan menggunakan Metode PIECES. Dalam penelitiannya penyimpulkan beberapa hal yaitu Permasalahan dalam penelitian ini ialah : (1) Jika *server down* pelayanan akan berhenti; (2) Karena pelayanan berhenti, proses *input* data akan mengulang dari awal; (3) Pada beberapa proses masih bersifat manual seperti data laka atau data kecelakaan polisi; (4) Karena data laka bersifat manual, beberapa proses pelayanan tidak berjalan; (5) Proses pelayanan yang tidak berjalan mengakibatkan penurunan kinerja proses operasional; (6) Penggunaan *username* secara bersamaan menyebabkan kesalahan input data.

Diketahui sebelum digunakannya aplikasi DASI-JR tidak adanya tertib administrasi sehingga terjadi penumpukan data-data korban pemohon dana santunan. Hal tersebut disebabkan oleh proses pengajuan dana santunan hingga pada pembayaran dana santunan dilakukan secara manual. Sistem pelayanan secara manual tersebut membuat masyarakat merasa tidak puas dan kecewa. Maka kemudian, untuk mengatasi permasalahan tersebut PT. Jasa Raharja menggunakan sistem informasi DASI-JR untuk mempermudah dan mempercepat proses pengajuan dana santunan dan pembayaran dana santunan. PT Jasa Raharja cabang meulaboh menerapkan DASI-JR guna meningkatkan pelayanan dalam proses pengajuan dana santunan dari proses manual ke proses berbasis IT. Namun demikian berdasarkan observasi awal dalam implementasinya masih banyak hal yang menjadi hambatan, misalnya seperti rendahnya pemahaman pegawai PT Jasa Raharja dalam penggunaan aplikasi DASI-JR, kemudian sering terjadi gangguan listrik padam dan gangguan jaringan. Untuk menganalisis sukses sebuah kebijakan digunakan model implementasi Edward III (1980) yang mengidentifikasi terdapat empat faktor yang mempengaruhi keberhasilan proses implementasi, yaitu : (1) Komunikasi; (2) Sumber daya; (3) Disposisi; dan (4) Struktur birokrasi (Purwanto & Sulistyastuti, 2015). Penelitian

Analisis Implementasi Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai

ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem informasi data koperasi Jasa Raharja (DASI-JR) dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, suatu metode penelitian yang mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena atau fakta-fakta yang diteliti sesuai dengan yang terjadi di lapangan (Yusuf, 2017). Penelitian melalui metode ini dapat mempermudah penulis untuk menghasilkan data deskriptif sehingga melalui data tersebut penulis dapat menyajikan penjelasan secara menyeluruh terkait implementasi sistem informasi DASI-JR dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai di PT Jasa Raharja perwakilan Meulaboh. Penelitian ini dilakukan di PT Jasa Raharja perwakilan Meulaboh, dimana memasuki era teknologi seperti saat ini, agar dapat memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat, PT Jasa Raharja menerapkan sistem informasi berbasis aplikasi yang bernama Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR). Aplikasi tersebut sangat membantu pegawai PT Jasa Raharja dalam menyelesaikan proses pengajuan dan pembayaran dana santunan. Namun, dalam implementasi aplikasi DASI-JR masih ditemukan kendala dan masalah yang menyebabkan implementasinya tidak berjalan efektif. Maka, dalam hal ini penulis akan menganalisis lebih dalam terkait implementasi aplikasi DASI-JR yang kemudian hasil penelitian ini akan dideskripsikan lebih detail dan mendalam.

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang akurat, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dan data sekunder (Wahidmurni, 2017). Data primer dihasilkan melalui wawancara dengan penentuan informan menggunakan cara *purposive sampling*, yaitu penentuan sumber informasi berdasarkan tujuan penelitian dan informasi yang dibutuhkan (Afifudin & Saebani, 2012). Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai PT Jasa Raharja. Kemudian, data sekunder diperoleh penulis melalui berbagai literatur, seperti buku dan penelitian terdahulu untuk memperkuat hasil penelitian dan menjadi referensi bagi penulis. Sumber data tersebut kemudian dianalisis melalui reduksi data, pengumpulan informasi, dan penarikan kesimpulan.

Indikator yang digunakan untuk menganalisis implementasi data koperasi Jasa Raharja (DASI-JR) dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh yaitu :

1. Komunikasi
2. Sumber Daya
3. Disposisi
4. Struktur Birokrasi

3. Hasil dan Pembahasan

Menurut George Edward III (dalam Setyawan & Srihardjono, 2016) permasalahan utama dalam administrasi publik yaitu lack of attention to implementation. Dijelaskan bahwa without effective implementation the decision of policy makers will be carried out successfully. Supaya implementasi kebijakan menjadi efektif, Edward menyarankan untuk memperhatikan empat indikator yaitu : Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi atau Sikap Pelaksana dan Struktur Organisasi. Sesuai dengan pandangan Edward III ini peneliti menganalisis implementasi sistem informasi data koperasi Jasa Raharja (DASI-JR) dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh.

3.1 Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu unsur penting dalam implementasi dari kebijakan yang dibuat. Komunikasi dilakukan untuk menyampaikan informasi kepada orang lain dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan mendengarkan serta memberikan saran kepada orang lain. Implementasi bisa berjalan dengan efektif jika informasi terkait

Analisis Implementasi Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai

tujuan dan isi program tersampaikan dengan jelas dan tepat sasaran (Devfa & Mardhiah, 2020). Hal ini dapat dilihat betapa pentingnya komunikasi pada sebuah kebijakan yang sudah dibuat agar bisa berjalan sangat efektif. Maka dari itu untuk mengukur implementasi DASI-JR dalam meningkatkan produktivitas kerja dibutuhkan peran komunikasi.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Hanny Safitri selaku Kasubag Keuangan menegaskan *bahwa “komunikasi antara pegawai sesama pegawai di PT Jasa Raharja maupun komunikasi pegawai dengan masyarakat berjalan dengan baik. Komunikasi yang dilakukan antar pegawai yang menggunakan aplikasi DASI-JR melakukan komunikasi secara langsung, sedangkan komunikasi yang dilakukan oleh pihak PT Jasa Raharja kepada masyarakat terkait proses pengajuan dan pembayaran santunan komunikasi dilakukan dalam bentuk sosialisasi kepada masyarakat dan pihak PT Jasa Raharja juga melakukan sosialisasi ke sekolah-sekolah.* (Wawancara Senin, 27 Juni 2022).

Maka kemudian berdasarkan hasil wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa komunikasi antara pegawai sesama pegawai di PT Jasa Raharja dan komunikasi antara pegawai dengan masyarakat berjalan dengan baik dapat dilihat dari keberhasilan pegawai PT Jasa Raharja dalam menyelesaikan pekerjaan yang berkaitan dengan pengajuan dan pembayaran dana santunan melalui aplikasi DASI-JR dan adanya koordinasi melalui komunikasi secara langsung yang berjalan dengan baik. Komunikasi secara langsung sendiri yaitu komunikasi yang dilakukan dengan saling bertatap muka dalam suatu aktivitas komunikasi yang mana tanpa menggunakan perantara media (Widiantari & Herdiyanto, 2013). Kemudian, komunikasi yang baik yang dilakukan oleh pegawai dengan masyarakat dapat dilihat dari masyarakat yang paham dengan prosedur pengajuan dan pembayaran dana santunan sehingga dapat mempermudah masyarakat ketika mengurus proses pengajuan dan pembayaran dana santunan. Kemudian sosialisasi yang juga dilakukan oleh pihak PT Jasa Raharja ke sekolah-sekolah tentu saja bertujuan untuk memberi pemahaman kepada mengenai tugas dan fungsi Jasa Raharja. Selain itu, sosialisasi yang dilakukan di sekolah-sekolah juga bertujuan untuk menekan angka kecelakaan remaja sekolah.

3.2 Sumber Daya

Salah satu unsur penting yang dikemukakan oleh Edward III yaitu sumber daya, yang mana sumber daya yaitu dukungan yang dapat memberikan keberhasilan implementasi dengan memperhatikan ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan serta bagaimana akuratnya komunikasi atas ketentuan-ketentuan dan aturan-aturan tersebut, jika para pelaksana yang memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan atau mengimplementasikan kebijakan kurang berkompeten dan kurang memadai untuk melaksanakan pekerjaannya, bukan mustahil implementasi kebijakan tidak akan efektif (Setyawan & Srihardjono, 2016). Menurut Van Matter dan Van Horn (dalam Setyawan & Srihardjono, 2016) mengatakan bahwa dalam implementasi kebijakan atau program perlu adanya dukungan sumberdaya, baik sumberdaya manusia, sumber daya modal dan sumber daya teknologi.

3.2.1 Sumber daya manusia

Dalam menentukan Sumber daya manusia dilihat pada kelayakan dan ketetapan antara jumlah pegawai yang dibutuhkan dan keahlian yang dimiliki sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang ditanganinya. Sumber Daya Manusia merupakan unsur utama yang dapat mendukung penggunaan sistem informasi DASI-JR. Berdasarkan hasil wawancara bersama Hanny Safitri selaku Kasubag Keuangan mengungkapkan bahwa *“Dalam proses penggunaan aplikasi DASI-JR masih mengalami kekurangan pegawai. Namun, untuk pengoperasian sistem informasi DASI-JR para pegawai yang bersangkutan sudah sepenuhnya mampu menguasai penggunaan aplikasi tersebut dikarenakan adanya sosialisasi yang dilakukan kepada para pegawai dalam penggunaan aplikasi DASI-JR”*. (Wawancara Senin, 27 Juni 2022). Penulis menyimpulkan bahwa kekurangan jumlah pegawai tentu akan menyebabkan terjadinya rangkap jabatan oleh pegawai di PT Jasa

Analisis Implementasi Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai

Raharja Perwakilan Meulaboh, hal ini menyebabkan terjadinya pekerjaan yang menumpuk akibat kurangnya pegawai yang membuat produktivitas kerja pegawai kurang maksimal. Kemudian terkait dengan kemampuan pegawai yang mampu menguasai penggunaan aplikasi DASI-JR dikarenakan adanya sosialisasi tentang penggunaan aplikasi DASI-JR, tentu sosialisasi tersebut sangat membantu terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat.

3.2.2 Sumber daya modal

Sumber daya modal merupakan salah satu unsur penting dalam implementasi program sebab tanpa dukungan modal yang memadai, program tidak bisa berjalan efektif. Berdasarkan wawancara bersama Deny Setiawan selaku PJ Pelayanan menyampaikan bahwa “*Modal yang digunakan untuk pemeliharaan sistem informasi DASI-JR semua disentralisasi oleh pihak pusat*”. (Wawancara Selasa, 28 Juni 2022). Dalam penggunaan aplikasi DASI-JR sumber daya modal berkaitan dengan biaya pemeliharaan sistem informasi DASI-JR dan hal tersebut ditangani oleh Divisi Pemeliharaan yang menangani masalah-masalah jaringan di seluruh Indonesia. Maka dari itu terkait dengan perbaikan dan pembaharuan sistem dan lain-lain disentralisasi oleh kantor pusat.

3.2.3 Sumber daya teknologi

Sumber daya teknologi juga salah satu unsur penting dalam melakukan implementasi program tanpa adanya teknologi yang memadai membuat program tidak akan berjalan secara efektif. Dalam pengoperasian DASI-JR dibutuhkan teknologi agar proses pengajuan dan pembayaran dana santunan dapat dilakukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Hanny Safitri selaku Kasubag Keuangan menjelaskan bahwa “*Teknologi yang digunakan untuk pengoperasian DASI-JR yaitu berupa 3 unit komputer dan jaringan internet yang membutuhkan dana sebesar 650rb per bulan*”. (Wawancara Senin, 27 Juni 2022). Berdasarkan observasi penulis menyimpulkan bahwa dalam penggunaan teknologi seperti komputer dan jaringan interenet tentu tidak terlepas dari adanya permasalahan, seperti listrik padam dan gangguan internet yang menyebabkan sistem error, sehingga proses pelayanan akan berhenti dan menjadi terhambat. Untuk mengatasi permasalahan listrik padam pegawai di PT Jasa Raharja menggunakan genset sebagai alternatif solusi ketika listrik padam. Terkait dengan gangguan internet dan sistem error, pada aplikasi DASI-JR terdapat program bernama Service Desk berupa website yang digunakan untuk menampung terjadi permasalahan dalam penggunaan aplikasi DASI-JR.

3.3 Disposisi atau Sikap Pelaksana

Dalam menjalankan kebijakan atau program juga dipengaruhi oleh sikap, kemauan, keinginan serta komitmen dari pihak yang menjalankan kebijakan atau program tersebut yang ditunjukkan oleh pemahaman atas langkah-langkah yang dikerjakan dan mempunyai kemampuan untuk melaksanakan serta kesamaan pemahaman dalam penerapan kebijakan atau program (Anta Kusuma & Simanungkalit, 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hanny Safitri selaku Kasubag Keuangan menjelaskan bahwa “*Sikap dan komitmen yang ditunjukkan oleh para pegawai yaitu dengan adanya kesiapan pegawai PT Jasa Raharja dalam melaksanakan tugas, memiliki sikap kerja sama dan berkoordinasi dengan baik dalam berkerja, Selain itu, kemauan dan komitmen pegawai PT Jasa Raharja dalam bekerja memberikan pelayanan yang terbaik ditunjukkan dengan sikap para pegawai kepada masyarakat yang ingin mengajukan santunan dengan menjalankan sikap 3S yaitu Senyum, Sapa, Salam, kemudian pegawai PT Jasa Raharja juga turut membantu permasalahan masyarakat dalam melakukan pengajuan dan pembayaran dana santunan*”. (Wawancara Senin, 27 Juni 2022). Terkait dengan konsep tentang disposisi atau sikap pelaksana dalam melakukan implementasi kebijakan atau program, maka sesuai dengan hasil wawancara peneliti menyimpulkan bahwa faktor disposisi atau sikap pelaksana dalam implementasi aplikasi DASI-JR pada PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh sudah baik, para pegawai memiliki komitmen

Analisis Implementasi Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai

terhadap kebijakan dan peraturan yang diterapkan di PT Jasa Raharja. Sikap dan respon yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat membuat masyarakat merasakan keramahan dalam pelayanan yang diberikan.

3.4 Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam implementasi suatu kebijakan. Maka ketika struktur birokrasi tidak terlaksana dengan baik terhadap implementasi suatu kebijakan, tentu akan menyebabkan terhambatnya pelaksanaan kebijakan (Subekti et al., 2017). Dalam struktur organisasi di PT Jasa Raharja tersedia pembagian kerja pada masing-masing pegawai. Pegawai yang menjadi pelaksana kebijakan atau program harus dilengkapi dengan standard operating procedure (SOP) secara rinci yang dapat dijalankan. SOP digunakan untuk pedoman bagi organisasi maupun bagi masyarakat untuk mengukur penerapan kebijakan atau program yang dipilih. Berdasarkan hasil wawancara dengan Hanny Safitri selaku Kasubag Keuangan menjelaskan bahwa “*Struktur birokrasi pada PT Jasa Raharja sudah cukup baik namun belum sepenuhnya optimal. Seperti, dalam proses pengajuan dan pembayaran dana santunan yang menggunakan aplikasi DASI-JR memiliki prosedur-prosedur kerja atau SOP, dan dalam proses pengajuan dan pembayaran dana santunan sudah dilakukan berdasarkan SOP*”. (Wawancara Senin, 27 Juni 2022). Namun, dalam hal ini penulis menyimpulkan bahwa dalam struktur birokrasi, tidak terhindar dari struktur organisasi yang terlalu panjang dalam implementasi aplikasi DASI-JR menimbulkan prosedur birokrasi yang rumit yang menyebabkan aktivitas organisasi menjadi tidak fleksibel.

4. Keberhasilan Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh

Berdasarkan latar belakang terdapat tiga faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja, yaitu : (1) Kualitas kerja; (2) Kuantitas kerja; (3) Waktu kerja. Pertama, kualitas kerja. Dalam proses pengajuan dan pembayaran dana santunan pegawai PT Jasa Raharja menggunakan sistem informasi berbasis aplikasi yaitu DASI-JR untuk memudahkan penyelesaian pekerjaan pegawai. Sehingga, dalam hal ini pegawai pegawai dapat memberikan kinerja yang terbaik. Selain itu, melalui penggunaan aplikasi DASI-JR, proses pengajuan dan pembayaran dana santunan lebih aman dan terjaga dibandingkan dengan proses manual. Karena dengan menggunakan aplikasi DASI-JR data-data korban kecelakaan dimasukkan sesuai dengan sistem. Pada proses pengajuan dan pembayaran dana santunan, terdapat proses entry pengesahan yang selanjutnya diserahkan ke bagian kasir, kemudian kasir melakukan jurnal pembayaran dengan memberikan dana santunan melalui bank yang telah ditunjuk oleh pihak PT Jasa Raharja. Sehingga ahli waris atau korban merasa aman ketika mengambil uang dana santunan kecelakaan di bank. Berikut besarnya dana santunan yang dibayarkan bagi korban kecelakaan lalu lintas jalan telah diatur berdasarkan keputusan Menteri Keuangan RI Nomor: KEP.16/ PMK.010/2017 tanggal 13 Februari 2017:

Table 1. Nilai Santunan Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

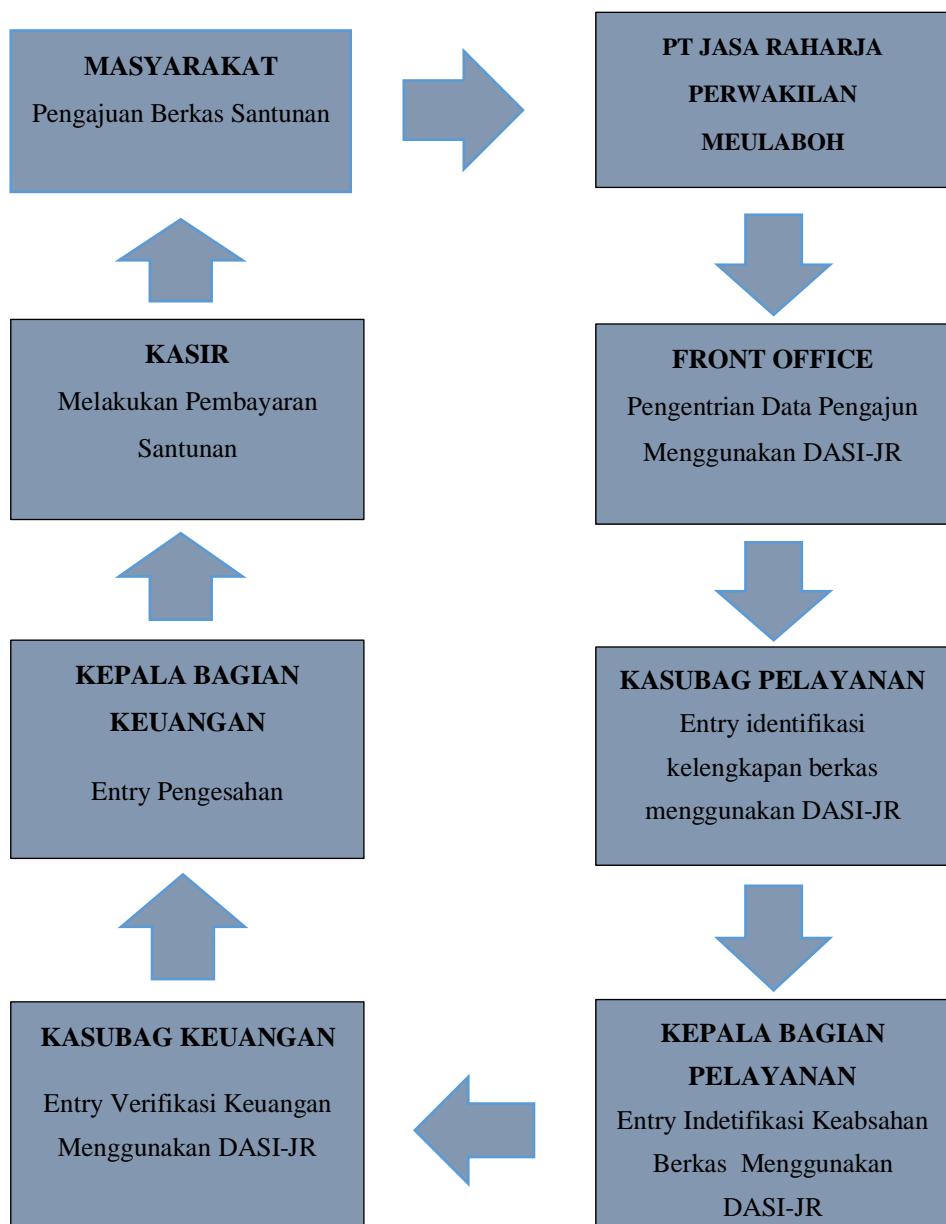
Jenis Santuan	Besar Santunan
Meninggal Dunia	Rp. 50.000.000,-
Cacat Tetap (Maksimal)	Rp. 50.000.000,-
Perawatan (Maksimal)	Rp. 20.000.000,-
Penggantian Biaya Penguburan (Tidak mempunyai ahli waris)	Rp. 4.000.000,-
Manfaat Tambahan Penggantian Biaya P3K	Rp. 1.000.000,-
Manfaat Tambahan Penggantian Biaya Ambulans	Rp. 500.000,-

Sumber : <https://www.jasaraharja.co.id/>

Analisis Implementasi Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai

Sistem Informasi Data Korporasi DASI-JR merupakan suatu sistem informasi yang memiliki peran dan fungsi utama dalam proses pengajuan dan pembayaran dana santunan untuk korban kecelakaan. Proses penyelesaian pengajuan dan pembayaran dana santunan tentu melalui beberapa prosedural yang terdiri dari : (1) Entry data kecelakaan; (2) Entry data kendaraan terlibat; (3) Entry data korban; (4) Entry data gambar. Proses pengajuan dana santunan dan pengajuan berkas dapat dilakukan di kantor PT Jasa Raharja. Untuk proses pembayaran dana santunan dapat dilakukan melalui KAS cabang atau melalui Bank BRI seluruh Indonesia. Berikut alur pelayanan dalam proses pengajuan dan pembayaran dana santunan oleh PT Jasa Raharja :

Bagan 1. Alur Proses Pengajuan dan Pembayaran Dana Santunan



Sumber : Sumber Informasi Pegawai PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh

Analisis Implementasi Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai

Kedua, Kuantitas kerja. Dalam melaksanakan pekerjaan terkait dengan pengajuan dan pembayaran dana santunan, dalam hal ini penginputan data-data korban dipermudah dengan penggunaan aplikasi DASI-JR. Melalui aplikasi DASI-JR data-data korban kecelakaan dalam setiap bulannya dapat tersimpan secara sistem dalam aplikasi DASI-JR. Banyaknya jumlah data tidak mempersulit pegawai dalam menyimpan data-data tersebut karena sudah terdata dan tersimpan secara sistem pada aplikasi DASI-JR. Jumlah data-data korban yang banyak sehingga menyebabkan pekerjaan pegawai bertambah, dapat terselesaikan dengan cepat dan akurat dengan bantuan aplikasi DASI-JR. Kemudian, data-data yang telah dimasukkan dalam aplikasi DASI-JR akan lebih mudah untuk ditemukan apabila ada pihak-pihak yang membutuhkan data tersebut. Maka demikian, penulis menyimpulkan bahwa aplikasi DASI-JR dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai di PT Jasa Raharja. Berdasarkan data dari pihak PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh, berikut data kecelakaan lalu lintas dari tahun 2019 hingga 2021

Table 2. Data Korban Kecelakaan yang Menerima Santunan

NO	TAHUN	JASA RAHARJA		
		JML LAKA	MD	LL
1	2019	591	157	867
2	2020	436	143	558
3	2021	404	124	534

Sumber : Sumber Informasi Pegawai PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh

Ketiga, waktu kerja. Berdasarkan hasil dari keseluruhan wawancara dengan pegawai PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh penulis menyimpulkan bahwa tingkat keberhasilan Sistem Informasi Data Korporasi (DASI-JR) dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh dapat dilihat dari besarnya peran dan manfaat yang dihasilkan dari penggunaan aplikasi DASI-JR dalam memberikan kemudahan dalam menyelesaikan proses pengajuan dan pembayaran dana santunan, yang mana manfaat tersebut dapat dirasakan baik oleh pegawai PT Jasa Raharja maupun masyarakat. Adapun manfaat yang dirasakan oleh pegawai antara lain, melalui penggunaan aplikasi DASI-JR tentu dapat mempermudah pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan pengajuan dan pembayaran dana santunan. Dengan menggunakan aplikasi DASI-JR dapat mempermudah pegawai dalam menginput data-data korban kecelakaan, hal ini tentu dapat menghindari kesalahan dalam menginput data korban kecelakaan. Kemudian aplikasi DASI-JR dapat menyimpan data-data korban kecelakaan secara otomatis, sehingga apabila ada pihak yang membutuhkan data-data tersebut maka pegawai dapat dengan cepat meberikannya. Selain itu, dengan menggunakan aplikasi DASI-JR penyelesaian proses pengajuan dan pembayaran dana santunan dapat diselesaikan dengan waktu yang cepat. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 3. yaitu perbandingan kecepatan proses pengajuan dan pembayaran dana santunan sebelum dan sesudah diterapkannya aplikasi DASI-JR, sebagai berikut

Table 3. Perbandingan Kecepatan Proses Pengajuan dan Pembayaran Dana Santunan

No.	Proses Pelayanan	Kecepatan
1.	Manual	2 Jam
2.	Sistem Informasi DASI-JR	15-20 Menit

Sumber : Sistem Informasi PT Jasa Raharja

Analisis Implementasi Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai

Berdasarkan beberapa manfaat yang dijelaskan sebelumnya, dapat dilihat bahwa dengan adanya sistem informasi data korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) membuat pekerjaan pegawai Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh lebih mudah dan cepat dalam melakukan proses pengajuan dan pembayaran dana santunan kepada masyarakat lebih cepat. Proses pekerjaan yang cepat terselesaikan tentu menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pegawai di PT Jasa Raharja, sehingga mendukung pegawai untuk memberikan pelayanan yang baik dan optimal kepada masyarakat. Maka dari itu, tentu saja hal ini membuat produktivitas kerja pegawai Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh meningkat dengan adanya penggunaan aplikasi DASI-JR dalam proses pengajuan dan pembayaran dana santunan.

5. Kesimpulan

Dalam perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, PT Jasa Raharja telah menggunakan Sistem Informasi yang bernama Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) untuk dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga produktivitas kerja pegawai semakin meningkat. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan model implementasi Edward III (1980) yang mengidentifikasi terdapat empat faktor yang mempengaruhi keberhasilan proses implementasi, yaitu : (1) Komunikasi; (2) Sumber daya; (3) Disposisi; dan (4) Struktur birokrasi, penulis menyimpulkan bahwa sejauh ini penggunaan aplikasi DASI-JR pada PT Jasa Raharja sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari produktivitas kerja pegawai yang semakin baik dan meningkat serta adanya kepuasan yang muncul dari masyarakat. Meskipun demikian, dalam penggunaan aplikasi DASI-JR masih ditemukan beberapa kendala selama proses penggunaannya, seperti kurangnya Sumber Daya Manusia, jika Sumber Daya Manusia sudah bertambah maka jumlah komputer yang digunakan untuk pengoperasian aplikasi DASI-JR juga harus ditambah, sering terjadi listrik padam dan gangguan jaringan yang dapat menghambat proses pengajuan dan pembayaran dana santunan. Akan tetapi, kendala-kendala tersebut tidak menjadikan aplikasi DASI-JR sebagai aplikasi yang buruk, karena sejauh ini dengan adanya aplikasi DASI-JR sangat membantu memudahkan pegawai dalam menyelesaikan pengajuan dan pembayaran dana santunan kepada masyarakat.

Berikut saran yang dapat penulis berikan untuk implementasi aplikasi DASI-JR perwakilan Meulaboh, yaitu :

- Pada faktor Sumber Daya Manusia yang menggunakan aplikasi DASI-JR diharapkan agar pihak PT Jasa Raharja untuk menambah jumlah pegawai agar tidak terjadi rangkap jabatan, sehingga tidak terjadi pekerjaan yang menumpuk.
- Jika jumlah pegawai sudah sesuai dengan yang dibutuhkan tentu saja untuk jumlah komputer yang digunakan untuk pengoperasian aplikasi DASI-JR perlu ditambah sesuai dengan kebutuhan masing-masing pegawai yang bersangkutan.
- Pegawai PT Jasa Raharja harus mencari alternatif solusi untuk mengatasi permasalahan listrik padam dan gangguan jaringan.

Analisis Implementasi Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai

Referensi

1. Afifudin, & Saebani, B. A. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Pustaka Setia.
2. Andika, R., Widjarnako, B., & Ahmad, R. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja dan Persaingan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Universitas Pembangunan Panca Budi Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 11(1), 1689–1699.
3. Anggraeni, W., & Yuniarsih, T. (2017). Dampak Tata Ruang Kantor Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Bandung. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 2(2), 1. <https://doi.org/10.17509/jpm.v2i2.8098>
4. Anta Kusuma, I. G. K. C. B., & Simanungkalit, Y. T. S. (2022). Implementasi Insentif Pajak Menurut Model G Edward III. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN)*, 3(2), 236–248. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v3i2.1523>
5. Danuri, M. (2019). Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital. *Infokam*, XV(II), 116–123.
6. Devfa, S., & Mardhiah, N. (2020). *Implementasi Program PKK Bidang Pemberdayaan Pendidikan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Gampong Lancang*. 6(1), 1–10.
7. Panjaitan, P., & Prasetya, A. (2017). PENGARUH SOCIAL MEDIA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA GENERASI MILLENIAL (Studi Pada Karyawan PT. Angkasa Pura I Cabang Bandara Internasional Juanda). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 48(1), 136238.
8. Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2015). *Implementasi Kebijakan Publik : Konsep dan Aplikasinya Di Indonesia (II)*. Gava Media.
9. Putri Alannurry, D. (2020). *Studi Kualitatif Pada Penggunaan Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (Dasi-Jr) (Studi Kasus : PT Asuransi Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember)*.
10. Raharja, J. (2019). *Profil Perusahaan*. <https://www.jasaraharja.co.id/profile/tentangkami>
11. Setyawan, D., & Srihardjono, B. (2016). Analisis Implementasi Kebijakan Undang-Undang Desa Dengan Model Edward III Di Desa Landungsari Kabupaten Malang. *Jurnal Reformasi*, 6(2), 125–133. <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/download/689/673>
12. Subekti, M., Faozanudin, M., & Rokhman, A. (2017). Pengaruh Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi Dan Struktur Birokrasi Terhadap Efektivitas Implementasi Program Bantuan Operasional Sekolah Pada Satuan Pendidikan Sekolah Dasar Negeri Di Kecamatan Tambak. *Indonesian Journal of Public Administration*, 3, 58–71.
13. Wahidmurni. (2017). *Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif*. 2.
14. Widiantri, K. S., & Herdiyanto, Y. K. (2013). Perbedaan Intensitas Komunikasi Melalui Jejaring Sosial antara Tipe Kepribadian Ekstrovert dan Introvert pada Remaja. *Jurnal Psikologi Udayana*, 1(1), 106–115. <https://doi.org/10.24843/jpu.2013.v01.i01.p11>
15. Widiastuti, N. M. D., Wijoyo, S. H., & Brata, A. H. (2019). Analisis Kinerja Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) dengan menggunakan Metode PIECES. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(8), 7752–7758. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
16. Yusuf, A. M. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. KENCANA.