

## SOSIALISASI INFORMASI KECELAKAAN LALU LINTAS OLEH JASA RAHARJA DAN PEMERINTAH DI PT VONEX

Tetra Veronika Siregar<sup>1</sup>; Rudiana<sup>2</sup>; Ufa Anita Afrilia<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Administrasi Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran  
Email: tetra21001@mail.unpad.ac.id<sup>1</sup>; rudiana2017@unpad.ac.id<sup>2</sup>; ufa.afrilia@unpad.ac.id<sup>3</sup>

*Submitted: 22-06-2025; Accepted: 19-07-2025; Published : 22-07-2025*

### ABSTRAK

Angka kecelakaan lalu lintas di Provinsi Jawa Barat masih tergolong tinggi, sementara pemahaman masyarakat terhadap prosedur klaim santunan kecelakaan lalu lintas masih rendah. Padahal, pemerintah melalui PT Jasa Raharja telah menyediakan jaminan asuransi untuk korban kecelakaan. Oleh karena itu, kegiatan sosialisasi informasi mengenai layanan ini menjadi penting untuk meningkatkan pemahaman serta kesadaran akan keselamatan berkendara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan, hambatan, dan upaya penyelesaian dalam kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja bekerja sama dengan instansi pemerintah di lingkungan PT Vonex Indonesia. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi dilaksanakan melalui presentasi dan diskusi yang melibatkan Jasa Raharja, kepolisian, dan dinas perhubungan. Kegiatan ini meningkatkan pemahaman karyawan terkait hak atas santunan dan prosedur klaim. Kendala yang muncul antara lain keterbatasan waktu, kurangnya alat bantu, dan lemahnya koordinasi antarinstansi. Untuk mengatasi hal tersebut, dilakukan penyusunan materi yang ringkas, penggunaan media sederhana, serta sesi tanya jawab. Sosialisasi ini dinilai efektif dan disarankan untuk ditingkatkan melalui media yang lebih interaktif dan koordinasi awal yang lebih matang.

**Kata kunci:** Sosialisasi, Kecelakaan Lalu Lintas, PT Jasa Raharja, Santunan, Informasi Publik.

### ABSTRACT

*The number of traffic accidents in West Java Province is still relatively high, while public understanding of traffic accident compensation claim procedures is still low. In fact, the government through PT Jasa Raharja has provided insurance coverage for accident victims. Therefore, information dissemination activities regarding this service are important to increase understanding and awareness of safe driving. This study aims to determine the implementation, obstacles, and resolution efforts in socialization activities carried out by PT Jasa Raharja in collaboration with government agencies within PT Vonex Indonesia. The method used is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observations, and document studies. The results showed that socialization was carried out through presentations and discussions involving Jasa Raharja, the police, and the transportation department. This activity increased employees' understanding of their rights to compensation and claim procedures. Obstacles that arose included time constraints, lack of tools, and weak coordination between agencies. To overcome these obstacles, concise materials were prepared, simple media were used, and question and answer sessions were conducted. This socialization was considered effective and recommended to be improved through more interactive media and more thorough initial coordination.*

**Key word:** Socialization, Traffic Accidents, PT Jasa Raharja, Compensation, Public Information.

### PENDAHULUAN

Perkembangan zaman yang semakin pesat membawa dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor transportasi. Mobilitas masyarakat saat ini mengalami

peningkatan yang cukup tinggi, baik dalam konteks individu maupun kelompok. Kebutuhan akan sarana transportasi yang cepat, aman, dan efisien menjadi hal yang tidak dapat dihindari seiring dengan meningkatnya aktivitas sosial dan ekonomi

masyarakat. Kemajuan teknologi serta pembangunan infrastruktur turut mempercepat arus perjalanan antardaerah, yang pada gilirannya mendorong konektivitas antarwilayah, memperlancar distribusi barang dan jasa, serta mendorong pertumbuhan ekonomi di berbagai sektor. Namun demikian, seiring dengan pertumbuhan jumlah kendaraan dan intensitas lalu lintas, muncul pula permasalahan baru yang cukup serius, yaitu meningkatnya angka kecelakaan lalu lintas.

Menurut Syahriza (2022), tingginya jumlah kendaraan bermotor yang beroperasi di jalan raya memiliki korelasi langsung terhadap lonjakan kecelakaan lalu lintas, terutama di wilayah perkotaan dan kawasan industri yang padat aktivitas. Data dari Badan Pusat Statistik Jawa Barat (2022) mencatat bahwa pada tahun 2022 terjadi 9.555 kasus kecelakaan lalu lintas, mengalami peningkatan yang signifikan dibandingkan tahun sebelumnya yang mencatatkan 7.237 kasus. Meskipun jumlah korban meninggal dunia mengalami sedikit penurunan, yakni 3.511 jiwa, angka tersebut masih tergolong tinggi dan menjadi perhatian utama dalam upaya peningkatan keselamatan lalu lintas.

Kecelakaan lalu lintas bukan sekadar persoalan teknis di jalan raya, melainkan menyangkut persoalan sosial, hukum, dan tata kelola sistem transportasi secara keseluruhan. Efendi et al. (2024) menyebutkan bahwa faktor-faktor penyebab kecelakaan mencakup perilaku pengendara yang kurang disiplin, kondisi kendaraan yang tidak layak, kepadatan arus lalu lintas, serta infrastruktur jalan yang belum memadai.

Di sisi lain, Simanjuntak et al. (2024) menekankan pentingnya peran pemerintah dalam meningkatkan kesadaran masyarakat melalui pendidikan keselamatan lalu lintas, penegakan hukum yang tegas, serta pengembangan sistem transportasi yang aman dan berkelanjutan. Melihat kompleksitas permasalahan ini, pemerintah perlu melakukan langkah strategis dalam upaya perlindungan terhadap korban kecelakaan lalu lintas.

Salah satu bentuk perlindungan yang disediakan adalah melalui program asuransi sosial yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yakni PT Jasa Raharja (Persero). Lembaga ini bertugas menyelenggarakan program perlindungan kecelakaan berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Dana yang dikelola berasal dari dua sumber utama, yaitu iuran penumpang angkutan umum yang dibayarkan melalui tiket perjalanan dan iuran pemilik kendaraan bermotor yang dibayarkan bersamaan dengan pajak kendaraan tahunan, yang dikenal sebagai Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Program yang dijalankan oleh PT Jasa Raharja ini bertujuan untuk memberikan

santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas, baik dalam bentuk bantuan biaya pengobatan, santunan meninggal dunia, maupun bentuk bantuan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Perlindungan ini mencakup kecelakaan yang melibatkan kendaraan bermotor di darat, laut, maupun udara, selama kendaraan yang digunakan terdaftar secara sah dan resmi. Namun, program ini tidak mencakup kecelakaan tunggal yang disebabkan oleh kelalaian pribadi dan tidak melibatkan kendaraan lain (Roni et al., 2019). Oleh karena itu, penting bagi masyarakat untuk memahami ruang lingkup perlindungan yang diberikan serta prosedur pengajuan klaim yang berlaku.

Untuk memastikan bahwa informasi terkait perlindungan kecelakaan dapat dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat, PT Jasa Raharja bekerja sama dengan instansi pemerintah seperti Kepolisian, Dinas Perhubungan, dan Dinas Kesehatan dalam melaksanakan kegiatan sosialisasi. Salah satu lokasi yang dipilih sebagai tempat pelaksanaan sosialisasi adalah PT Vonex Indonesia, sebuah perusahaan yang berada di kawasan industri. Kawasan ini dinilai memiliki tingkat risiko kecelakaan lalu lintas yang tinggi mengingat tingginya mobilitas pekerja serta masih rendahnya kesadaran terhadap keselamatan berkendara dan mekanisme klaim asuransi.

Sosialisasi yang dilakukan bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada para pekerja mengenai pentingnya tertib berlalu lintas, serta menjelaskan secara rinci prosedur pengajuan klaim santunan yang disediakan oleh Jasa Raharja. Materi yang disampaikan mencakup hak-hak korban kecelakaan, langkah-langkah administratif, dokumen pendukung yang dibutuhkan, serta peran masing-masing lembaga terkait dalam proses verifikasi dan pencairan dana. Proses ini dirancang untuk meningkatkan literasi masyarakat dalam hal perlindungan sosial, sekaligus membangun kepercayaan terhadap pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih dijumpai berbagai kendala.

Koordinasi antarinstansi sering kali belum berjalan optimal, ditambah dengan keterbatasan sumber daya manusia dan perbedaan persepsi di lapangan. Selain itu, masih terdapat kesenjangan pemahaman antara petugas pelaksana dan masyarakat penerima informasi. Untuk itu, evaluasi terhadap pelaksanaan sosialisasi menjadi penting guna mengidentifikasi kelemahan yang ada serta merumuskan langkah-langkah perbaikan ke depan.

Dalam menganalisis pelaksanaan sosialisasi tersebut, kerangka teori implementasi kebijakan dari Merilee S. Grindle menjadi acuan utama. Grindle (dalam Silvy et al., 2024) menjelaskan bahwa efektivitas implementasi kebijakan dipengaruhi oleh dua variabel utama, yaitu isi kebijakan (content of policy) dan konteks implementasi (context of implementation). Pendekatan ini memberikan pemahaman menyeluruh terhadap dinamika

pelaksanaan kebijakan publik, khususnya dalam konteks kebijakan yang menyangkut banyak aktor seperti kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Jasa Raharja. Dari sisi isi kebijakan, materi yang disampaikan dalam kegiatan sosialisasi di PT Vonex Indonesia mencakup informasi substantif yang berkaitan langsung dengan kebutuhan peserta. Materi tersebut meliputi tata cara pengajuan klaim, jenis santunan, dokumen yang diperlukan, serta alur birokrasi yang harus ditempuh. Penyampaian materi dilakukan secara sistematis dan aplikatif, sehingga mudah dipahami oleh peserta yang berasal dari latar belakang pendidikan dan pekerjaan yang beragam.

Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan yang diimplementasikan memiliki tujuan yang jelas, relevansi terhadap kebutuhan sasaran, serta dukungan administratif yang memadai. Sementara itu, dari sisi konteks implementasi, keberhasilan kegiatan ini dipengaruhi oleh peran serta aktor pelaksana, baik dari internal Jasa Raharja maupun mitra instansi pemerintah seperti Polresta Bandung dan Dinas Perhubungan. Setiap lembaga memiliki tanggung jawab dan peran yang saling melengkapi. Namun, kendala yang muncul antara lain disebabkan oleh perbedaan prioritas program antarinstansi, keterbatasan waktu pelaksanaan, serta kultur organisasi yang berbeda. Walaupun demikian, keberagaman aktor justru dapat menjadi kekuatan apabila didukung oleh komunikasi yang terbuka dan koordinasi yang intensif.

Partisipasi aktif dari peserta sosialisasi menjadi salah satu indikator keberhasilan kegiatan ini. Tingginya antusiasme peserta dalam sesi tanya jawab, diskusi kelompok, serta keterlibatan mereka dalam simulasi prosedur klaim menunjukkan bahwa informasi yang diberikan telah diterima dengan baik. Ini membuktikan bahwa kebijakan yang disosialisasikan tidak hanya bersifat top-down, tetapi juga mendorong keterlibatan masyarakat sebagai subjek penerima manfaat. Dari sudut pandang komunikasi publik, kegiatan sosialisasi ini mengedepankan prinsip keterbukaan informasi dan partisipasi masyarakat. Media komunikasi yang digunakan meliputi presentasi lisan, diskusi terbuka, serta penyebaran materi digital dan cetak.

Narasumber berasal dari lembaga resmi yang memiliki kapasitas dan legitimasi dalam menyampaikan informasi kebijakan, antara lain perwakilan dari PT Jasa Raharja, Kepolisian, dan Dinas Perhubungan. Penyampaian informasi dilakukan dengan bahasa yang sederhana namun tetap formal, sehingga pesan dapat diterima secara efektif oleh seluruh peserta (Mucharam, 2022; Hardiansyah dalam Wahyono, 2022). Dalam perspektif kehumasan pemerintah, kegiatan ini mencerminkan peran strategis dan taktis humas dalam menjembatani komunikasi antara lembaga negara dengan masyarakat. Humas berfungsi bukan hanya sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai agen edukasi publik, pembangun citra

institusi, serta fasilitator umpan balik masyarakat (Rosmala et al., 2025; Arlinda & Widodo dalam Lani, 2021).

Dalam praktiknya, humas memastikan bahwa informasi disampaikan secara akurat, relevan, dan sesuai waktu, serta membuka ruang dialog yang konstruktif dengan masyarakat (Susanto dalam Permatasari, 2021). Pelaksanaan sosialisasi ini juga menunjukkan karakteristik sosialisasi partisipatif, yakni pola interaksi dua arah antara penyelenggara dan peserta. Pendekatan partisipatif memungkinkan masyarakat untuk tidak hanya menerima informasi, tetapi juga menyampaikan pendapat, pertanyaan, dan pengalaman yang mereka alami secara langsung. Hal ini mendukung prinsip-prinsip good governance yang mencakup partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas (Octaviani, 2019; Elyas et al., 2020). Selain itu, kegiatan ini telah melibatkan proses internalisasi nilai-nilai keselamatan, kepatuhan terhadap hukum, dan tanggung jawab sosial sebagai bagian dari budaya organisasi. Dengan demikian, kegiatan sosialisasi informasi kecelakaan lalu lintas yang dilaksanakan oleh PT Jasa Raharja dan instansi pemerintah di PT Vonex Indonesia mencerminkan upaya serius dalam mendekatkan kebijakan publik kepada masyarakat.

Melalui pendekatan kolaboratif, edukatif, dan partisipatif, sosialisasi ini diharapkan mampu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai hak-hak mereka sebagai korban kecelakaan serta mendorong terciptanya sistem perlindungan sosial yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan warga. Namun untuk mencapai efektivitas yang lebih tinggi, perlu dilakukan perbaikan berkelanjutan melalui penguatan koordinasi lintas sektor, pengembangan strategi komunikasi yang adaptif, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia pelaksana agar mampu menjawab tantangan dalam pelaksanaan kebijakan di lapangan.

## METODE PENELITIAN

Laporan tugas akhir ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara detail pelaksanaan sosialisasi pelayanan informasi kecelakaan lalu lintas oleh PT Jasa Raharja dan instansi pemerintah di PT Vonex Indonesia. Pendekatan ini dipilih karena mampu menjelaskan fenomena secara menyeluruh berdasarkan data faktual yang diperoleh langsung dari lapangan maupun dokumen pendukung.

Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara daring dengan Kepala Sub Bagian Pelayanan, aparatur pemerintah, dan masyarakat sekitar yang terlibat dalam kegiatan sosialisasi (Afrizal, 2019 dalam Sulung et al., 2024). Selain itu, observasi langsung di lokasi dilakukan untuk menilai efektivitas pelaksanaan sosialisasi, interaksi antara pemateri dengan peserta, serta

dinamika yang muncul selama kegiatan berlangsung (Damayanti, 2021).

Data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi yang mencakup penelaahan literatur, laporan kegiatan, arsip kebijakan, serta publikasi resmi PT Jasa Raharja dan instansi pemerintah terkait (Alir, 2005 dalam Sulung et al., 2024; Ariyaningsih et al., 2023). Data ini digunakan untuk memperkaya pemahaman mengenai kebijakan, regulasi, dan pengalaman pelaksanaan program di periode sebelumnya.

Metode pengumpulan data meliputi beberapa tahap. Pertama, **wawancara**, dilakukan secara daring menggunakan WhatsApp dan panggilan video, sehingga memungkinkan peneliti mendapatkan informasi mendalam secara langsung dari informan meskipun berada di lokasi yang berbeda (Madge & O'Connor, 2004 dalam Djunaedi, 2021). Kedua, **observasi**, dilakukan dengan mencatat proses penyampaian materi, tingkat partisipasi peserta, respons audiens, serta kendala teknis atau non-teknis yang mempengaruhi jalannya kegiatan sosialisasi (Damayanti, 2021). Ketiga, **studi pustaka**, melalui penelusuran dan kajian berbagai dokumen seperti regulasi keselamatan lalu lintas, teori administrasi pemerintahan, pedoman pelaksanaan sosialisasi, dan laporan evaluasi program (Zed, 2003 dalam Supriyadi, 2017).

Kombinasi ketiga metode tersebut menghasilkan data yang faktual, relevan, dan mendalam, sehingga dapat mendukung analisis efektivitas sosialisasi pelayanan informasi kecelakaan lalu lintas dan mengevaluasi sejauh mana kerja sama antara PT Jasa Raharja dengan instansi pemerintah berjalan sesuai tujuan yang telah ditetapkan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini dipaparkan hasil penelitian serta analisis terhadap pelaksanaan sosialisasi pelayanan informasi kecelakaan lalu lintas yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja bersama instansi terkait di PT Vonex Indonesia. Pembahasan disusun secara runtut dengan menggunakan teori implementasi kebijakan Merilee S. Grindle untuk menilai sejauh mana kebijakan tersebut dapat diterapkan secara nyata di lapangan, antara lain:

### 1. Penyelenggaraan Sosialisasi Pelayanan Informasi Kecelakaan Lalu Lintas

Sosialisasi pelayanan informasi kecelakaan lalu lintas yang diselenggarakan oleh PT Jasa Raharja bersama sejumlah instansi pemerintah dan pihak swasta, termasuk PT Vonex Indonesia, merupakan bagian dari upaya implementasi kebijakan publik yang berbasis pada pendekatan kolaboratif dan edukatif. Kegiatan ini mencerminkan keseriusan berbagai lembaga negara dalam mendorong budaya tertib berlalu lintas sekaligus memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat yang menjadi

korban kecelakaan.

Pelaksanaan kegiatan ini dapat dianalisis melalui teori implementasi kebijakan menurut Merilee S. Grindle, yang menekankan dua variabel utama dalam keberhasilan suatu kebijakan, yaitu isi kebijakan (*content of policy*) dan konteks pelaksanaan (*context of implementation*). Teori ini sangat relevan digunakan dalam konteks sosialisasi karena melibatkan banyak aktor, sumber daya, serta adanya potensi resistensi atau tantangan di lapangan.

Dari sisi isi kebijakan, materi sosialisasi telah mencerminkan kejelasan orientasi kebijakan yang baik. Materi mencakup informasi substantif seperti prosedur klaim santunan kecelakaan, hak-hak korban, peran masing-masing lembaga, dan langkah-langkah preventif dalam berkendara. Ini menunjukkan bahwa kebijakan yang disampaikan tidak bersifat abstrak, tetapi aplikatif dan dekat dengan realitas masyarakat sasaran. Sesuai dengan teori Grindle, isi kebijakan yang memiliki tujuan yang terdefinisi secara jelas dan disusun berdasarkan kebutuhan riil masyarakat akan lebih mudah diterima dan diimplementasikan.

Sementara itu, dari sisi konteks pelaksanaan, kegiatan ini memperlihatkan adanya keterlibatan berbagai aktor pelaksana, mulai dari PT Jasa Raharja, Kepolisian, Dinas Perhubungan, hingga pihak manajemen PT Vonex Indonesia. Hal ini memperlihatkan adanya komitmen lintas sektor untuk mewujudkan pelayanan publik yang inklusif. Namun demikian, Grindle mengingatkan bahwa keberagaman aktor dapat menjadi tantangan tersendiri bila tidak dibarengi dengan komunikasi dan koordinasi yang memadai. Fakta bahwa belum ada nota kesepahaman (MoU) resmi antar lembaga menunjukkan kelemahan pada aspek formal kerja sama kelembagaan, yang dapat berisiko pada keberlangsungan program ke depan.

Kegiatan ini juga merepresentasikan penerapan komunikasi publik dalam pelaksanaan kebijakan. Sosialisasi dilakukan dengan metode tatap muka, diskusi dua arah, dan penggunaan media visual, yang menunjukkan penerapan prinsip keterbukaan informasi, relevansi pesan, dan partisipasi masyarakat. Narasumber dari Jasa Raharja dan Kepolisian juga telah dibekali pelatihan komunikasi publik, yang menjadikan penyampaian materi lebih efektif dan mudah dipahami. Dalam hal ini, proses komunikasi bukan hanya sekadar menyampaikan informasi, tetapi juga mendorong perubahan sikap dan perilaku peserta.

### 2. Faktor Pendorong dan Penghambat Pelaksanaan

Pelaksanaan sosialisasi pelayanan informasi kecelakaan lalu lintas dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat memperkuat maupun menghambat keberhasilannya. Untuk memahami dinamika di lapangan, bagian ini menguraikan faktor-faktor

pendorong dan penghambat yang muncul selama kegiatan berlangsung, antara lain:

#### a. Faktor Pendorong Pelaksanaan Sosialisasi

1. **Komitmen dan Tanggung Jawab Sosial**  
PT Jasa Raharja menunjukkan komitmen yang tinggi dalam menjalankan tanggung jawab sosialnya melalui berbagai program edukatif yang menysasar langsung masyarakat, termasuk para karyawan swasta di kawasan industri. Salah satu bentuk konkret dari komitmen ini adalah pelaksanaan kegiatan sosialisasi informasi keselamatan lalu lintas dan prosedur klaim santunan bagi korban kecelakaan. Kegiatan tersebut merupakan langkah preventif untuk menekan angka kecelakaan serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya keselamatan dalam berkendara. Sosialisasi ini tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga bertujuan untuk memperluas pemahaman masyarakat mengenai hak-hak mereka sebagai korban kecelakaan, tata cara pengajuan klaim, dan peran masing-masing instansi terkait dalam proses penanganannya. Dengan pendekatan edukatif yang dilakukan secara langsung, PT Jasa Raharja berupaya menumbuhkan budaya tertib berlalu lintas dan membangun kesadaran hukum di tengah masyarakat. Kegiatan ini juga menunjukkan bahwa perlindungan terhadap korban kecelakaan tidak hanya diwujudkan melalui pemberian santunan, tetapi juga melalui edukasi berkelanjutan sebagai bagian dari pelayanan publik yang bertanggung jawab. Secara keseluruhan, langkah ini mencerminkan peran aktif Jasa Raharja dalam mendukung keselamatan lalu lintas sekaligus memperkuat fungsi lembaga sebagai pelaksana jaminan sosial yang responsif dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat.
2. **Koordinasi Lintas Sektor**  
Pelaksanaan kegiatan sosialisasi didukung oleh adanya komunikasi terbuka dan koordinasi yang intensif antara seluruh pihak yang terlibat sejak tahap awal perencanaan. Proses perencanaan dilakukan secara terstruktur dan menyeluruh, mencakup diskusi mengenai penyusunan materi sosialisasi yang relevan dan mudah dipahami oleh peserta, penentuan waktu pelaksanaan yang disesuaikan dengan jadwal operasional perusahaan agar tidak mengganggu aktivitas utama karyawan, serta pemilihan lokasi kegiatan yang representatif, nyaman, dan mudah diakses. Setiap unsur pelaksana, baik dari pihak PT Jasa Raharja maupun instansi pendukung lainnya, dilibatkan secara aktif dalam setiap

proses pengambilan keputusan untuk memastikan kesiapan teknis dan substansi kegiatan. Komunikasi yang berjalan dua arah memungkinkan setiap pihak menyampaikan masukan serta kendala yang mungkin dihadapi, sehingga solusi dapat dicapai secara bersama-sama. Sinergi yang terbentuk dari kerja sama ini menjadi landasan penting dalam menciptakan kegiatan sosialisasi yang tidak hanya terorganisir dengan baik, tetapi juga efisien dalam penggunaan sumber daya, tepat sasaran dalam menjangkau audiens yang membutuhkan, serta berdampak nyata dalam peningkatan kesadaran dan pemahaman peserta terhadap keselamatan lalu lintas dan prosedur klaim santunan.

3. **Tanggapan Positif dari Peserta**  
Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan sejumlah peserta, kegiatan sosialisasi mendapatkan tanggapan yang sangat positif. Sebagian besar peserta mengaku bahwa mereka memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai hak-hak yang dimiliki ketika mengalami kecelakaan lalu lintas, serta mengetahui langkah-langkah prosedural yang harus ditempuh dalam mengajukan klaim santunan kepada pihak yang berwenang. Pengetahuan ini sebelumnya dianggap kurang jelas, namun melalui kegiatan ini mereka merasa lebih percaya diri dan siap dalam menghadapi situasi darurat di jalan raya. Tidak hanya berdampak pada peningkatan pemahaman, sosialisasi juga terbukti mampu mendorong perubahan perilaku. Banyak peserta menyatakan bahwa mereka kini lebih tertib, berhati-hati saat berkendara, dan lebih patuh terhadap peraturan lalu lintas. Secara kuantitatif, data internal dari perusahaan mencatat adanya penurunan angka kecelakaan kerja dan lalu lintas di sekitar lokasi kegiatan sebesar 10 hingga 15 persen dalam beberapa minggu setelah pelaksanaan sosialisasi. Temuan ini menunjukkan bahwa pendekatan edukatif yang dijalankan tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga efektif dalam membentuk kesadaran dan perilaku positif. Hal ini sekaligus menegaskan pentingnya penyuluhan berkelanjutan sebagai strategi preventif dalam meningkatkan keselamatan dan kesejahteraan masyarakat.

#### b. Faktor Penghambat Pelaksanaan Sosialisasi

1. **Keterbatasan Waktu Kegiatan**  
Pelaksanaan kegiatan sosialisasi di lingkungan perusahaan harus disesuaikan dengan jadwal kerja

karyawan yang umumnya padat dan terstruktur. Penyesuaian ini dilakukan agar kegiatan tidak mengganggu proses produksi maupun operasional perusahaan yang sedang berjalan. Namun, konsekuensinya adalah waktu pelaksanaan sosialisasi menjadi terbatas dan tidak fleksibel. Kondisi ini berdampak pada kurang optimalnya penyampaian materi secara menyeluruh, khususnya ketika membahas hal-hal teknis yang memerlukan penjelasan rinci. Selain itu, sesi diskusi yang seharusnya menjadi ruang interaktif antara narasumber dan peserta sering kali berlangsung singkat atau bahkan dilewati karena keterbatasan waktu. Padahal, sesi tanya jawab merupakan bagian penting dalam proses pemahaman peserta terhadap materi sosialisasi, terutama yang berkaitan dengan prosedur pengajuan klaim santunan, dokumen pendukung, serta hak dan kewajiban sebagai korban kecelakaan lalu lintas. Akibatnya, tidak semua pertanyaan peserta dapat terakomodasi, dan beberapa informasi penting berisiko tidak tersampaikan dengan baik. Oleh karena itu, ke depan diperlukan perencanaan waktu yang lebih matang, misalnya dengan membagi sosialisasi menjadi beberapa sesi yang lebih pendek namun fokus, atau menyediakan media informasi tambahan agar peserta tetap dapat mengakses materi secara lengkap di luar waktu pelaksanaan utama.

## 2. Minimnya Partisipasi Aktif

Selama pelaksanaan kegiatan sosialisasi, terlihat bahwa sebagian peserta kurang menunjukkan partisipasi aktif. Beberapa dari mereka tampak hanya hadir secara fisik tanpa memberikan respons, tanggapan, atau pertanyaan terhadap materi yang disampaikan. Ketidakaktifan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kondisi fisik peserta yang sudah lelah setelah bekerja, kurangnya pemahaman terhadap materi sejak awal penyampaian, atau metode penyampaian yang digunakan masih bersifat satu arah dan kurang interaktif. Ketika peserta hanya menjadi pendengar pasif, efektivitas kegiatan sosialisasi menjadi berkurang karena tidak terjadi proses komunikasi dua arah yang ideal. Dalam konteks teori komunikasi publik, partisipasi aktif memiliki peran penting dalam membangun keterlibatan masyarakat yang lebih bermakna. Melalui partisipasi, peserta tidak hanya

menerima informasi, tetapi juga berkesempatan untuk mengonfirmasi pemahaman, menyampaikan pengalaman pribadi, dan memberikan umpan balik yang konstruktif. Oleh karena itu, pendekatan komunikasi yang digunakan dalam kegiatan sosialisasi perlu dievaluasi dan disesuaikan. Strategi seperti penyampaian materi yang interaktif, penggunaan media visual, studi kasus, atau pemutaran video pendek dapat diterapkan untuk meningkatkan atensi peserta serta mendorong keterlibatan aktif selama kegiatan berlangsung.

## 3. Belum terdapat kesepakatan kerja sama yang tertulis secara resmi.

Meskipun kegiatan sosialisasi mengenai informasi kecelakaan lalu lintas telah dilaksanakan secara rutin dan memberikan dampak positif, hingga saat ini belum terdapat dokumen kerja sama formal yang mengikat, seperti nota kesepahaman (Memorandum of Understanding/MoU) antara PT Jasa Raharja dan pihak perusahaan swasta tempat kegiatan dilaksanakan. Ketiadaan dokumen resmi ini berimplikasi pada lemahnya dasar hukum dan administrasi dalam pelaksanaan kegiatan. Tanpa adanya MoU yang jelas, tidak ada pedoman tertulis yang mengatur pembagian hak, kewajiban, serta tanggung jawab masing-masing pihak secara terperinci. Hal ini dapat menimbulkan kerentanan, terutama jika sewaktu-waktu salah satu pihak memutuskan untuk mengundurkan diri dari kerja sama. Dalam kondisi demikian, tidak ada pijakan hukum yang kuat untuk menuntut komitmen atau kelanjutan tanggung jawab tersebut. Padahal, keberlanjutan program sangat bergantung pada adanya kepastian hukum dan dukungan institusional yang kuat. Oleh karena itu, penting bagi semua pihak yang terlibat untuk segera menyusun dan menyepakati kerangka kerja sama formal. MoU tidak hanya memperkuat posisi kegiatan secara administratif, tetapi juga meningkatkan akuntabilitas, transparansi, serta menjamin kesinambungan program sosialisasi dalam jangka panjang secara lebih profesional dan terstruktur.

## 3. Upaya Penyelesaian Permasalahan

Dalam pelaksanaan sosialisasi, berbagai kendala yang muncul di lapangan perlu ditangani secara tepat agar tujuan kegiatan dapat tercapai secara

maksimal. Oleh karena itu, diperlukan sejumlah upaya yang dirancang untuk mengatasi permasalahan yang terjadi selama proses sosialisasi berlangsung, antara lain:

1. **Identifikasi Lokasi Rawan Kecelakaan**  
Sebelum kegiatan sosialisasi mengenai keselamatan lalu lintas dan prosedur klaim santunan dilaksanakan, tim pelaksana terlebih dahulu melakukan pemetaan wilayah berdasarkan data angka kecelakaan lalu lintas. Proses pemetaan ini dilakukan dengan mengidentifikasi area-area yang memiliki tingkat kecelakaan yang relatif tinggi, baik dari data internal maupun laporan instansi terkait. Langkah ini merupakan strategi awal yang sangat penting, karena memungkinkan kegiatan dilakukan secara lebih terarah, efisien, dan tepat sasaran. Dengan memiliki data yang akurat dan terkini, tim dapat menentukan lokasi prioritas yang benar-benar membutuhkan peningkatan pemahaman tentang keselamatan berkendara serta prosedur administrasi pengajuan klaim kecelakaan. Pendekatan ini mencerminkan penerapan prinsip kebijakan berbasis bukti (*evidence-based policy*), di mana pengambilan keputusan dan pelaksanaan program didasarkan pada informasi dan data yang faktual. Hal ini menjadi sangat relevan dalam konteks keterbatasan sumber daya dan waktu yang dimiliki, sehingga kegiatan yang dilakukan tidak hanya bersifat simbolik, tetapi benar-benar memberi manfaat bagi kelompok sasaran. Dengan demikian, strategi berbasis data ini mendukung efektivitas pelaksanaan sosialisasi dan memperkuat peran PT Jasa Raharja sebagai lembaga yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat di wilayah berisiko tinggi.
2. **Koordinasi Pra-Kegiatan**  
Sebelum kegiatan sosialisasi dilaksanakan, dilakukan koordinasi yang matang antar narasumber dan pihak penyelenggara guna menyusun strategi penyampaian materi yang efektif. Koordinasi ini mencakup pembagian topik pembahasan, alokasi waktu, serta penentuan urutan penyampaian materi agar setiap narasumber dapat menyampaikan informasi yang berbeda namun saling melengkapi. Tujuannya adalah untuk menghindari terjadinya pengulangan informasi yang tidak perlu dan memastikan bahwa seluruh aspek penting terkait keselamatan berlalu lintas dan mekanisme pengajuan klaim santunan dapat disampaikan secara lengkap, relevan, dan mudah dipahami. Setiap narasumber diberi ruang untuk menyampaikan materi sesuai

dengan bidang keahliannya, sehingga informasi yang disampaikan menjadi lebih akurat dan mendalam. Selain itu, koordinasi ini juga penting agar isi materi tetap fokus pada pemenuhan hak-hak masyarakat, penjelasan regulasi yang berlaku, serta prosedur administratif yang harus diikuti oleh korban kecelakaan lalu lintas. Penyusunan materi yang jelas dan sistematis membantu meningkatkan pemahaman peserta terhadap informasi yang disampaikan. Upaya ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kegiatan telah dirancang dengan pendekatan strategis yang mengutamakan efisiensi komunikasi, kejelasan peran, dan kerja sama yang baik antar pihak, sehingga tujuan sosialisasi dapat tercapai secara optimal.

3. **Penguatan Materi Visual dan Praktis**  
Materi sosialisasi disusun dengan mempertimbangkan keberagaman latar belakang peserta, baik dari segi tingkat pendidikan, pemahaman hukum, maupun pengalaman kerja. Oleh karena itu, bahasa yang digunakan dalam penyampaian materi sengaja dibuat sederhana mungkin, tanpa mengurangi substansi dan ketepatan informasi yang disampaikan. Selain itu, materi juga dilengkapi dengan media visual pendukung seperti gambar ilustratif, grafik data, infografik, serta video singkat yang menampilkan simulasi situasi kecelakaan dan langkah-langkah dalam proses pengajuan klaim. Penggunaan media ini bertujuan untuk menarik perhatian peserta dan mempermudah pemahaman terhadap konsep yang mungkin sulit dicerna jika hanya disampaikan secara verbal. Pendekatan ini merupakan bagian dari strategi komunikasi publik yang inklusif dan efektif, di mana penyampaian informasi harus dapat diterima oleh seluruh kalangan tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, maupun pendidikan. Hal ini juga mencerminkan peran penting kehumasan dalam lembaga pemerintah dan mitranya untuk menyampaikan pesan dengan cara yang komunikatif, humanis, dan mudah dipahami. Dengan demikian, peserta tidak hanya menerima informasi secara pasif, tetapi juga memiliki kesempatan untuk memahami, mengingat, dan menerapkan pengetahuan tersebut dalam situasi nyata, terutama saat menghadapi risiko kecelakaan lalu lintas.

#### **4. Dampak dan Evaluasi**

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan di PT Vonex Indonesia memberikan dampak yang cukup signifikan, baik dari

sisi peningkatan pengetahuan maupun perubahan perilaku karyawan. Para peserta menjadi lebih memahami hak-haknya sebagai korban kecelakaan lalu lintas serta mengetahui prosedur pengajuan klaim santunan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, kegiatan ini juga mendorong perubahan sikap dalam berkendara yang lebih tertib dan berhati-hati. Hal ini tercermin dari menurunnya jumlah insiden kecelakaan di sekitar kawasan perusahaan setelah sosialisasi dilakukan secara rutin dan berkelanjutan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kegiatan sosialisasi tidak hanya bersifat simbolis, tetapi benar-benar memberikan dampak nyata bagi lingkungan kerja.

Jika ditinjau dari perspektif teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Merilee S. Grindle, keberhasilan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan berjalan efektif ketika isi kebijakan disampaikan dengan jelas, konteks pelaksanaannya mendukung, dan terdapat keterlibatan aktif dari para pelaksana. Dalam hal ini, komunikasi publik yang dilakukan secara terbuka dan partisipatif turut memperkuat proses implementasi kebijakan. Pendekatan ini memungkinkan peserta tidak hanya menerima informasi, tetapi juga terlibat secara langsung dalam proses pembelajaran, yang pada akhirnya meningkatkan kesadaran serta kepatuhan terhadap aturan keselamatan lalu lintas.

Dari sisi kehumasan pemerintah, kegiatan ini mencerminkan fungsi strategis humas dalam menyampaikan informasi kepada publik secara tepat, membangun kepercayaan masyarakat, serta memperkuat citra lembaga pelaksana program. Humas tidak hanya bertugas menyebarkan informasi, tetapi juga menjadi jembatan antara institusi dan masyarakat, sekaligus menyerap aspirasi serta merespons kebutuhan publik. Pandangan ini sejalan dengan pendapat Rosmala et al. (2025) dan Permatasari (2021), yang menekankan bahwa humas pemerintah memiliki peran penting dalam memperkuat legitimasi dan keberterimaan kebijakan publik. Kerja sama antara PT Jasa Raharja, Kepolisian, dan pihak swasta dalam kegiatan ini juga menunjukkan pentingnya kolaborasi lintas sektor dalam mendukung kebijakan pelayanan publik yang efektif, humanis, dan berkelanjutan.

## SIMPULAN

Keselamatan lalu lintas merupakan salah satu isu penting dalam pembangunan sektor transportasi di Indonesia. Meningkatnya jumlah kendaraan dan tingginya kepadatan lalu lintas berdampak pada meningkatnya risiko kecelakaan yang membawa konsekuensi serius di bidang sosial, ekonomi, dan pelayanan publik. Dalam hal ini, peran PT Jasa Raharja sangatlah strategis sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pelaksanaan program santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964. Agar pelaksanaan program ini

berjalan secara efektif, perlu adanya peningkatan pemahaman masyarakat mengenai hak-hak mereka, prosedur pengajuan klaim, serta peran instansi terkait. Sosialisasi informasi berperan sebagai jembatan yang menghubungkan kebijakan pemerintah dengan masyarakat sebagai penerima manfaat.

Studi kasus yang dilakukan di PT Vonex Indonesia memperlihatkan pelaksanaan kegiatan sosialisasi secara kolaboratif oleh PT Jasa Raharja bersama pihak kepolisian dan dinas perhubungan. Materi yang disampaikan mencakup informasi mengenai hak korban, jenis santunan, prosedur klaim, serta upaya pencegahan kecelakaan, dengan menggunakan media visual dan pendekatan yang komunikatif. Berdasarkan teori implementasi kebijakan Merilee S. Grindle, isi kebijakan yang disampaikan dinilai telah komprehensif, sementara konteks pelaksanaannya menunjukkan adanya komitmen lintas sektor, meskipun belum diikuti oleh dokumen kerja sama resmi seperti nota kesepahaman.

Beberapa kendala yang dihadapi dalam kegiatan ini antara lain terbatasnya waktu pelaksanaan, kurangnya partisipasi aktif dari sebagian peserta, serta perbedaan tingkat pemahaman. Meski demikian, komunikasi dua arah yang diterapkan memungkinkan peserta untuk terlibat secara aktif dalam kegiatan. Adapun strategi penyelesaian mencakup pemetaan wilayah rawan kecelakaan, penyusunan materi yang sederhana dan mudah dipahami, serta koordinasi antarpemateri sebelum kegiatan berlangsung. Pelaksanaan sosialisasi ini mencerminkan penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, seperti partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas. Untuk keberlanjutan, perlu adanya penguatan kerja sama antarinstansi secara formal serta pemanfaatan teknologi digital agar kegiatan sosialisasi dapat terus berjalan secara berkelanjutan, inklusif, dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, A. F., Enala, S. H., Kontu, F., & Prasetya, M. N. (2023). Sosialisasi dan Pelatihan Peningkatan Partisipasi Politik dan Kebijakan Publik. *Abdimasku: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(1), 165-172.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat. (2022). Statistik Transportasi Provinsi Jawa Barat 2022. Retrieved from BPS Provinsi Jawa Barat: <https://jabar.bps.go.id/id/publication/2023/1/2/29/19412be4f348a0e384e498b4/statistik-transportasi-provinsi-jawa-barat-2022.html>
- Elyas, A. H., Iskandar, E., & Suardi, S. (2020). Inovasi model sosialisasi peran serta masyarakat kecamatan hampan perak dalam pemilu. *Warta Dharmawangsa*, 14(1).
- Khairunnisa, K., & Rokan, M. K. (2021). Strategi Sosialisasi Tabungan Easy Wadiah Pada Bank Syariah Indonesia Kc Lubuk Pakam. *PRAJA*

- observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 1(04), 109-119.
- Lani, O. P., & Handayani, B. (2021). Peranan humas pemerintahan (government public relations) dalam menciptakan reputasi pemerintahan yang baik. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(2), 130-140.
- Mucharam, A. (2022). Membangun Komunikasi publik yang efektif. *Ikon--Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 27(1), 71-82.
- Permatasari, D. A., Almatin, I. N. M., & Sholihah, W. (2021). Peran Hubungan Masyarakat (Humas) dalam Pengelolaan Layanan Informasi E-Government di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 3(1), 69-82.
- Ramadani, T. (2021). 4 Peran Humas Pemerintah Sektor Energi. Retrieved from Kumparan.Com: <https://kumparan.com/thoriqramadani/4-peran-humas-pemerintah-sektor-energi/vQpPZ6V0ii/full>
- Rosmala, R., Yodiansyah, H., Dewi, S. A. E., Kurniadi, D., & Theo, I. (2025). Peran Humas Pemerintah Membangun Citra Positif:(Analisis Kasus Gubernur Kalimantan Selatan Tahun 2024). *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO: Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi dan Informasi*, 10(1), 259-276.
- Silvy, F. A., Sukristyanto, A., & Basyar, M. R. (2024). Implementasi Kebijakan Pembebasan Lahan untuk Pembangunan Jalur Luar Lingkar Barat di Kota Surabaya. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 4(05), 166-178.
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami sumber data penelitian: Primer, sekunder, dan tersier. *Edu Research*, 5(3), 110-116.
- Syahriza, R. (2022). Peran Serta Humas PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan Dalam Mensosialisasikan Layanan Asuransi Kecelakaan Lalu-Lintas Jalan Dan Penumpang Umum Kepada Masyarakat Kota Medan. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), 20-26.
- Wahyono, T., & Aditia, R. (2022). Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Tinjauan Literatur). *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(4), 489-494.