

KOORDINASI ANTARA PT JASA RAHARJA CABANG JAWA BARAT DENGAN KEPOLISIAN DALAM PELAYANAN PEMBERIAN DANA SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (Studi Tahun 2022 - 2024)

Icha Nuraeni¹, Saifullah Zakaria², Yayan Nuryanto³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Padjadjaran.

Email Korespondensi: icha21001@mail.unpad.ac.id

Submitted: 04-07-2025; Accepted: 12-08-2025; Published : 07-09-2025

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis koordinasi antara PT Jasa Raharja Cabang Jawa Barat dan Kepolisian dalam pelayanan santunan korban kecelakaan lalu lintas, serta mengidentifikasi tantangan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Latar belakang penelitian didasarkan pada tingginya angka kecelakaan dan adanya perbedaan antara efisiensi koordinasi internal lembaga dengan pemahaman masyarakat terhadap prosedur santunan. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi, dengan penentuan informan secara purposif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi telah berjalan efektif melalui sistem digital terintegrasi dan forum komunikasi rutin, didukung pembagian kerja yang jelas, komunikasi yang efektif, dan semangat saling percaya. Meskipun demikian, efektivitas sosialisasi masih menghadapi kendala dari faktor individu dan lingkungan masyarakat, serta penyebaran disinformasi. Kesimpulannya, koordinasi antar lembaga telah fungsional, namun optimalisasi pelayanan memerlukan strategi komunikasi yang lebih adaptif untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat.

Kata kunci: Koordinasi Antar Lembaga, Jasa Raharja, Kepolisian, Pelayanan Publik, Pemahaman Masyarakat.

ABSTRACT

This study analyzes the coordination between PT Jasa Raharja West Java Branch and the Police in providing compensation services for traffic accident victims, while also identifying challenges in information dissemination to the public. The research is motivated by high accident rates and a notable gap between the internal coordination efficiency of institutions and the public's understanding of compensation procedures. Employing a descriptive qualitative approach, data were collected through in-depth interviews, observations, and document studies, with informants selected purposively. Findings indicate that coordination is effective through integrated digital systems and regular communication forums, supported by clear division of labor, effective communication, and mutual trust. Nevertheless, the effectiveness of socialization efforts faces obstacles from individual and environmental factors, as well as the rapid spread of misinformation. In conclusion, inter-institutional coordination is highly functional, but service optimization requires more adaptive communication strategies to enhance public understanding and participation.

Keywords: *Inter-Institutional Coordination, Jasa Raharja, Indonesian National Police, Public Service, Public Understanding.*

Koordinasi Antara PT Jasa Raharja Cabang Jawa Barat dengan Kepolisian dalam Pelayanan Pemberian Dana Santunan Korban Kecelakaan Lalu Lintas (Studi Tahun 2022 - 2024)
(Icha Nuraeni, Saifullah Zakaria, Yayan Nuryanto)

PENDAHULUAN

Kecelakaan lalu lintas merupakan salah satu permasalahan sosial dan kemanusiaan yang terus menjadi perhatian serius di Indonesia, khususnya di wilayah dengan tingkat kepadatan kendaraan tinggi seperti Provinsi Jawa Barat. Fenomena ini tidak hanya menimbulkan kerugian materiil yang besar, tetapi juga berdampak immateriil yang mendalam, meliputi kehilangan nyawa, cedera permanen, trauma psikologis, serta beban ekonomi yang signifikan bagi korban dan keluarga yang ditinggalkan. Dampak berantai ini secara langsung memengaruhi produktivitas masyarakat, membebani sistem kesehatan, dan pada akhirnya, menghambat pembangunan sosial-ekonomi daerah. Oleh karena itu, keberadaan mekanisme perlindungan negara dalam bentuk pemberian santunan kepada korban kecelakaan menjadi sangat krusial sebagai wujud kehadiran negara dalam menjamin kesejahteraan dan hak dasar warga negaranya.

Meskipun berbagai upaya penanganan dan pencegahan telah dilakukan oleh pemerintah dan lembaga terkait, data menunjukkan bahwa angka kecelakaan lalu lintas di Jawa Barat masih berada pada tingkat yang mengkhawatirkan. Tabel 1.1 berikut menyajikan gambaran tren tersebut:

Tabel.1 Data Kecelakaan Lalu Lintas di Jawa Barat (2022 - 2024)

No.	Kategori	2022	2023	2024
1	Jumlah Kecelakaan	9.553 orang	9.014 orang	7.442 orang
2	Korban Meninggal Dunia	3.510 orang	3.213 orang	2.778 orang
3	Korban Luka Berat	659 orang	624 orang	627 orang
4	Korban Luka Ringan	10.454 orang	9.866 orang	8.313 orang
5	Kerugian Materiil (Rp)	18,57 M	19,72 M	18,02 M

Sumber: Polda Jawa Barat, 2022-2024

Menurut data dari Polda Jawa Barat, meskipun terdapat tren penurunan jumlah kecelakaan dari tahun 2022 hingga 2024, angka korban meninggal dunia, luka berat, dan luka ringan masih sangat signifikan. Sebagai contoh, pada tahun 2022, tercatat 9.553 kecelakaan dengan 3.510 korban meninggal dunia. Angka

ini sedikit menurun pada tahun 2023 menjadi 9.014 kecelakaan dengan 3.213 korban meninggal dunia, dan terus menurun hingga 7.442 kecelakaan dengan 2.778 korban meninggal dunia pada tahun 2024. Meskipun ada penurunan, jumlah kerugian materiil tetap tinggi, mencapai Rp18,02 miliar pada tahun 2024. Angka-angka ini secara tegas menunjukkan bahwa upaya perlindungan terhadap korban kecelakaan harus senantiasa menjadi prioritas utama dalam perumusan dan implementasi kebijakan pelayanan publik, serta memerlukan strategi yang lebih komprehensif dan berkelanjutan.

Dalam kerangka sistem jaminan sosial nasional, PT Jasa Raharja (Persero) memiliki mandat khusus dari pemerintah untuk menyelenggarakan program asuransi sosial bagi korban kecelakaan lalu lintas. Tugas ini secara legal diatur dalam Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Pelaksanaan mandat ini tidak dapat berdiri sendiri; ia sangat bergantung pada dukungan dan koordinasi yang erat dengan lembaga terkait lainnya. Salah satu mitra kunci adalah Kepolisian Republik Indonesia, yang memiliki kewenangan penuh dalam penanganan awal kecelakaan, mulai dari olah Tempat Kejadian Perkara (TKP), penyelidikan, pencatatan data korban, hingga penerbitan Laporan Polisi (LP) dan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) sebagai dokumen legal formal. Kolaborasi yang efektif antara Jasa Raharja dan Kepolisian ini mencerminkan prinsip-prinsip utama dalam administrasi publik, yaitu sinergi, akuntabilitas, dan efektivitas, yang merupakan pilar penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang terintegrasi dan responsif.

Kesenjangan (*gap*) dalam pelayanan santunan korban kecelakaan lalu lintas ini muncul dari adanya disparitas antara efisiensi koordinasi internal antarlembaga dengan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan. Berdasarkan pengalaman magang penulis di bagian pelayanan PT Jasa Raharja Cabang Jawa Barat dan observasi mendalam di lapangan, secara internal, Jasa Raharja dan Kepolisian telah membangun sistem koordinasi yang relatif baik dan terintegrasi. Hal ini terlihat dari penggunaan sistem digital seperti *Integrated*

Road Accident Management System (IRAMS) dan Data Asuransi Santunan (DASAN) yang memungkinkan pertukaran data secara *real-time*, mempercepat proses verifikasi dan klaim. Selain itu, Forum Komunikasi Lalu Lintas (FKLL) juga menjadi wadah rutin untuk menyelaraskan kebijakan dan mengatasi kendala operasional di lapangan. Mekanisme internal ini menunjukkan adanya upaya serius dalam membangun efisiensi pelayanan.

Namun, di sisi eksternal, meskipun koordinasi operasional telah berjalan efektif, masih ditemukan indikasi bahwa masyarakat kurang memahami secara komprehensif mengenai hak mereka atas santunan, prosedur administratif yang harus ditempuh, dokumen yang dibutuhkan, tahapan klaim, hingga batas waktu pengajuan. Data terbaru dari Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2025 yang dirilis oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa Indeks Literasi Perasuransian nasional berada pada angka 45,45% (Kontan.co.id, 2025; Media Asuransi News, 2025). Angka ini mengindikasikan bahwa kurang dari separuh penduduk Indonesia memiliki pemahaman yang memadai tentang produk dan layanan asuransi. Meskipun Indeks Literasi Keuangan Nasional secara keseluruhan mencapai 66,46%, rendahnya literasi spesifik di sektor perasuransian secara langsung berkorelasi dengan pemahaman masyarakat terhadap program santunan seperti yang diselenggarakan Jasa Raharja. Kurangnya pemahaman ini secara langsung menimbulkan kebingungan, frustrasi, dan pada akhirnya, menghambat aksesibilitas masyarakat terhadap hak-hak mereka. Hal ini menjadi indikasi kuat bahwa penyampaian informasi oleh lembaga terkait belum menjangkau masyarakat secara optimal atau belum menggunakan metode yang mudah dicerna oleh berbagai lapisan masyarakat. Fenomena ini diperparah dengan maraknya disinformasi di ruang publik, yang seringkali menyebabkan kesalahpahaman dan resistensi terhadap program santunan. Kondisi ini menggarisbawahi tantangan dalam komunikasi publik, di mana pesan yang disampaikan mungkin tidak selalu diterima atau diinterpretasikan sesuai harapan karena berbagai variabel eksternal (ResearchGate, 2020),

sehingga memengaruhi partisipasi warga (Mpehle & Mudogwa, 2024).

Padahal, PT Jasa Raharja dan Kepolisian telah berupaya melakukan berbagai kegiatan sosialisasi dan penyuluhan publik, mulai dari kegiatan *safety riding*, penyuluhan di sekolah dan universitas, hingga kolaborasi dengan rumah sakit dan komunitas lokal. Yang mana semua kegiatan tersebut terdokumentasikan dan di posting di Instagram resmi baik itu PT Jasa Raharja, kepolisian, atau pihak lain yang terlibat. Namun, efektivitas dari kegiatan ini belum dapat diukur secara sistematis, dan belum sepenuhnya berhasil meningkatkan partisipasi serta pemahaman masyarakat terhadap hak dan prosedur yang berlaku. Hal ini mengindikasikan bahwa metode dan jangkauan sosialisasi yang ada belum optimal. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu narasumber dari Polrestabes Bandung, efektivitas sosialisasi seringkali kembali kepada faktor individu dan lingkungan pengendara, menunjukkan bahwa pendekatan yang lebih personal dan adaptif mungkin diperlukan untuk memastikan informasi tersampaikan dengan baik.

Fenomena yang dijelaskan di atas akan dikaji melalui lensa teori koordinasi antar lembaga dan pelayanan publik, yang merupakan pilar fundamental dalam administrasi pemerintahan. Koordinasi antar lembaga dalam administrasi pemerintahan merupakan proses integral dan fungsi manajemen yang esensial, bertujuan untuk menyatukan arah, gerak, dan langkah dari berbagai unit organisasi guna mencegah terjadinya tumpang tindih wewenang, konflik kewenangan, serta duplikasi kegiatan dalam pencapaian tujuan bersama (Sugandha, 1988). Menurut Sugandha (1988), koordinasi berfungsi sebagai alat pemersatu gerak administrasi yang menciptakan kerja sama yang serasi dan efisien antar berbagai unsur organisasi, melibatkan penyelarasan secara teratur atau penyusunan kembali kegiatan-kegiatan yang saling bergantung antarindividu guna mencapai tujuan bersama (Moekijat, 1994). Koordinasi yang efektif dapat meningkatkan implementasi kebijakan dan efektivitas pencapaian program (Komalasari, 2017). Komunikasi yang efektif, terutama yang bersifat dua arah, sangat krusial untuk memastikan informasi disampaikan tanpa

distorsi dan mencegah kesalahpahaman (Muhammad, 2011; Padagi, 2013). Dalam literatur kontemporer, koordinasi juga dipahami sebagai elemen kunci dalam kolaborasi antar-organisasi (*inter-organizational collaboration*) dan jaringan tata kelola (*network governance*) (Ansell & Gash, 2018), yang memungkinkan terciptanya kesatuan tindakan dan efisiensi operasional.

Mutu pelayanan publik ditentukan oleh sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat (ResearchGate, 2020), dan harus dijalankan dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan supremasi hukum. Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) dan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh koordinasi antarinstansi, sistem informasi yang memadai, serta kompetensi aparatur sipil negara (Fitriani & Pratiwi, 2018; Mpehle & Mudogwa, 2024). Hal ini juga terlihat dalam konteks implementasi kebijakan jaminan sosial di tingkat daerah, di mana keberhasilan pelayanan sangat bergantung pada pemahaman dan kepatuhan pelaksana di lapangan (Alamsyah, Dai, & Sari, 2020).

Selain itu, penelitian ini juga mengkaji relevansi *Good Corporate Governance* (GCG) dalam konteks PT Jasa Raharja sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengelola dana publik. GCG adalah sistem tata kelola perusahaan yang dirancang untuk meningkatkan kinerja, akuntabilitas, dan keberlanjutan perusahaan (Amelia & Nurleli, 2023), dengan lima prinsip utama: Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, Independensi, dan Kewajaran (Ilomata International Journal of Management, 2023; Aisyah et al., 2023). Penerapan GCG di Jasa Raharja bertujuan memastikan operasional perusahaan berjalan secara etis, efisien, dan bertanggung jawab, yang secara langsung memengaruhi mutu pelayanan dan efisiensi mekanisme pemberian santunan.

Dalam konteks penanganan kecelakaan lalu lintas di Indonesia, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 1 angka 24 mendefinisikan kecelakaan dan mengklasifikasikannya berdasarkan tingkat keparahan. Kepolisian Negara Republik Indonesia, melalui Unit Satuan Lalu Lintas (Satlantas), memiliki peran krusial

dalam penanganan awal kecelakaan, termasuk investigasi, pelaporan (LP dan BAP), dan dokumentasi TKP, sesuai UU Nomor 2 Tahun 2002. Kecepatan dan akurasi pelaporan ini sangat menentukan efektivitas proses santunan oleh Jasa Raharja. Sementara itu, PT Jasa Raharja menjalankan fungsinya berdasarkan Undang-Undang No. 33 dan 34 Tahun 1964, dengan tiga peran utama: penerbitan Surat Jaminan Biaya Perawatan, verifikasi identitas dan status korban, serta proses pencairan dana santunan. Sinergi antara Kepolisian dan Jasa Raharja menjadi kunci keberhasilan penanganan kecelakaan secara komprehensif.

Perbedaan mendasar penelitian ini dengan penelitian sebelumnya (misalnya, studi Komalasari, 2017 tentang koordinasi dalam administrasi kesejahteraan rakyat; Febrian, 2015 tentang permasalahan koordinasi pemerintahan; atau Padagi, 2013 tentang koordinasi pemerintahan desa) terletak pada fokusnya terhadap "gap" antara koordinasi internal yang efektif dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan santunan kecelakaan. Penelitian ini tidak hanya menguji bagaimana koordinasi terjadi, tetapi juga mengapa, meskipun koordinasi internal sudah baik, masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami dan mengakses layanan santunan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan kerangka teori yang telah dijabarkan, penelitian ini berupaya menjawab beberapa pertanyaan kunci: (1) Bagaimana bentuk koordinasi antara Kepolisian dengan PT Jasa Raharja Cabang Jawa Barat dalam pelayanan pemberian dana santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas? (2) Apa saja tantangan dan faktor penghambat dalam koordinasi antara Kepolisian dan PT Jasa Raharja Cabang Jawa Barat dalam pelayanan santunan? (3) Sejauh mana efektivitas kegiatan sosialisasi dan penyuluhan yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja Cabang Jawa Barat dan Kepolisian dalam meningkatkan pemahaman serta partisipasi masyarakat terhadap pelayanan santunan kecelakaan? Melalui pertanyaan-pertanyaan ini, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bentuk koordinasi, mengidentifikasi dan mengkaji tantangan serta faktor penghambat, dan mengevaluasi efektivitas kegiatan sosialisasi dan penyuluhan tersebut. Studi ini diharapkan dapat memberikan

kontribusi akademik dan praktis dalam merumuskan strategi komunikasi publik yang lebih adaptif, meningkatkan literasi masyarakat, serta memperkuat pemahaman publik terhadap sistem jaminan sosial dan pelayanan publik di Indonesia.

METODE PENELITIAN

A. Metode Penulisan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena relevan untuk menggali kompleksitas dan nuansa dari fenomena koordinasi antar lembaga serta tantangan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat secara mendalam. Pendekatan kualitatif deskriptif sangat sesuai untuk penelitian ini karena memungkinkan peneliti untuk mendeskripsikan, menginterpretasikan, dan memahami fenomena sosial dalam konteks alami. Ini berbeda dengan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengukuran dan pengujian hipotesis. Dalam konteks koordinasi dan pelayanan publik, pendekatan deskriptif memungkinkan peneliti untuk menangkap makna, pengalaman, dan perspektif para aktor yang terlibat, yang seringkali tidak dapat diukur secara numerik. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang kaya dan detail mengenai bagaimana koordinasi diimplementasikan di lapangan, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta memahami perspektif para pihak terkait secara holistik.

B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder, yang dikumpulkan untuk mendapatkan perspektif yang holistik dan terverifikasi.

- a. Data Primer: Diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci. Informan utama berasal dari PT Jasa Raharja Cabang Jawa Barat (khususnya bagian pelayanan yang berinteraksi langsung dengan publik) dan Polrestabes Bandung (terutama personel Satuan Lalu Lintas yang terlibat dalam penanganan kecelakaan dan penerbitan laporan). Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan informasi langsung mengenai

pengalaman, pandangan, dan praktik koordinasi dari pihak-pihak yang terlibat aktif.

- b. Data Sekunder: Diperoleh dari studi dokumentasi, yang meliputi:
 - i. Laporan tahunan dari PT Jasa Raharja dan Kepolisian (Polda Jawa Barat atau Polrestabes Bandung) untuk mendapatkan data statistik kecelakaan, kinerja pelayanan, dan program kerja.
 - ii. Peraturan perundang-undangan terkait penanganan kecelakaan lalu lintas dan pemberian santunan (misalnya, Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Kepala Kepolisian), yang menjadi landasan hukum bagi koordinasi antarlembaga.
 - iii. Publikasi terkait dari instansi pemerintah, media massa, atau artikel ilmiah yang membahas isu serupa, untuk memperkaya konteks dan perbandingan.

C. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh informasi yang valid dan akurat, penelitian ini menggunakan tiga metode pengumpulan data utama yaitu wawancara, observasi, dan studi pustaka/dokumentasi.

- a. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan tiga narasumber utama yang terlibat langsung dalam proses koordinasi dan pelayanan santunan kecelakaan lalu lintas. Narasumber tersebut adalah Luki Husni Ridwan (Kasubag Administrasi Santunan PT Jasa Raharja Cabang Jawa Barat), Agus Nugroho (Baur Unit Gakkum Satlantas Polrestabes Bandung), dan Bripka Geldy (BA Satlantas Polrestabes Bandung). Wawancara ini bertujuan menggali informasi detail mengenai prosedur santunan, koordinasi antar instansi (termasuk penggunaan sistem IRMS dan DASI), kendala lapangan, serta kegiatan sosialisasi.
- b. Observasi dilakukan langsung oleh penulis di PT Jasa Raharja Cabang Utama Jawa Barat, khususnya di bagian Pelayanan. Pengamatan mencakup alur administrasi klaim santunan, proses verifikasi berkas,

interaksi petugas dengan ahli waris korban, dan keterlibatan dalam Forum Komunikasi Lalu Lintas. Observasi ini bertujuan memahami implementasi sistem pelayanan dan koordinasi teknis di lapangan.

- c. Terakhir, studi pustaka/dokumentasi dilakukan dengan menelaah berbagai literatur, buku, dokumen internal instansi (seperti data klaim dan hasil survei kepuasan), serta sumber ilmiah dan hukum terkait Jasa Raharja dan Kepolisian, yang menjadi landasan teori dan informasi pendukung analisis.

D. Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Informan dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, yaitu mereka yang memiliki pengetahuan mendalam dan terlibat langsung dalam proses koordinasi pelayanan santunan kecelakaan lalu lintas antara PT Jasa Raharja Cabang Jawa Barat dan Kepolisian (Satlantas Polrestabes Bandung). Kriteria penentuan informan meliputi:

- i. Individu yang memiliki posisi atau peran strategis dalam mekanisme koordinasi dan pelayanan santunan di kedua instansi.
- ii. Individu yang memiliki pengalaman kerja dan pemahaman yang komprehensif mengenai prosedur, kebijakan, serta implementasi koordinasi di lapangan.
- iii. Individu yang bersedia memberikan informasi secara terbuka dan mendalam terkait topik penelitian.

Dengan penentuan informan secara *purposif* ini, peneliti memastikan bahwa data yang terkumpul kaya akan informasi dan relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian, sehingga meminimalkan bias dan meningkatkan kedalaman analisis kualitatif.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif model interaktif Wijaya (2019) yang meliputi:

- a. Koleksi Data (*Data Collection*): Tahap awal di mana semua data mentah dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Data ini mencakup transkrip wawancara, catatan

lapangan dari observasi, dan isi dokumen-dokumen yang relevan.

- b. Kondensasi Data (*Data Condensation*): Proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data mentah yang muncul dari catatan lapangan. Pada tahap ini, data yang tidak relevan atau berulang akan dieliminasi, sementara data yang penting akan diringkas dan difokuskan pada pola-pola atau tema-tema yang muncul sesuai dengan tujuan penelitian.

- c. Penyajian Data (*Data Display*): Penyajian data yang telah terkondensasi dalam bentuk narasi terstruktur, matriks, grafik, atau tabel. Tujuannya adalah untuk mempermudah pemahaman terhadap hubungan antar variabel, pola, dan tema yang ditemukan, sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan yang lebih sistematis.

- d. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*): Tahap akhir di mana kesimpulan awal ditarik berdasarkan pola, tema, atau hubungan yang ditemukan dari data yang telah disajikan. Kesimpulan ini bersifat tentatif dan perlu diverifikasi dengan data lain atau melalui proses iteratif kembali ke tahap kondensasi dan penyajian untuk memastikan keabsahan dan keakuratan.

F. Teknik Validasi Data

Validasi data dilakukan menggunakan teknik triangulasi data untuk meningkatkan kredibilitas dan keabsahan temuan penelitian. Triangulasi data dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek kembali informasi yang diperoleh dari berbagai sumber dan metode pengumpulan data. Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan melalui:

- a. Triangulasi Sumber: Membandingkan informasi yang diperoleh dari wawancara dengan informan yang berbeda (misalnya, antara pihak Jasa Raharja dan Kepolisian) mengenai isu atau fenomena yang sama. Selain itu, informasi dari wawancara juga akan dibandingkan dengan perspektif yang mungkin muncul dari observasi lapangan.
- b. Triangulasi Metode: Membandingkan data yang diperoleh dari satu metode pengumpulan data dengan metode lainnya. Contohnya, informasi lisan tentang

prosedur koordinasi yang didapatkan dari wawancara akan dibandingkan dengan hasil observasi langsung terhadap praktik di lapangan dan isi dokumen standar operasional prosedur atau laporan resmi.

- c. Triangulasi Peneliti: Melibatkan diskusi dan validasi temuan dengan pihak lain yang memiliki pemahaman atau keahlian relevan (misalnya, pembimbing atau rekan peneliti) untuk mendapatkan perspektif yang berbeda terhadap data yang telah dikumpulkan. Hal ini bertujuan untuk meminimalkan bias personal peneliti dan memperkaya interpretasi data.

Dengan triangulasi ini, diharapkan temuan penelitian menjadi lebih kokoh, representatif terhadap realitas yang ada di lapangan, dan memiliki tingkat validitas yang tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil analisis data yang telah dikumpulkan mengenai koordinasi antara PT Jasa Raharja Cabang Jawa Barat dan Kepolisian dalam pelayanan santunan korban kecelakaan lalu lintas, serta pembahasan yang mengaitkan hasil tersebut dengan konsep dan teori yang relevan dari tinjauan pustaka.

A. Bentuk Koordinasi antara PT Jasa Raharja dan Kepolisian dalam Pelayanan Santunan Kecelakaan Lalu Lintas

Koordinasi antara PT Jasa Raharja Cabang Jawa Barat dan Kepolisian dalam pelayanan santunan korban kecelakaan lalu lintas telah terjalin dengan baik, didukung oleh beberapa mekanisme utama yang mencerminkan prinsip-prinsip koordinasi Sugandha (1988), yaitu pembagian kerja, komunikasi, dan semangat saling percaya. Koordinasi ini didasarkan pada Nota Kesepahaman (MoU) yang berlaku secara nasional, dengan tujuan bersama untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan manusiawi kepada korban kecelakaan lalu lintas serta ahli warisnya. Luki Husni Ridwan dari Jasa Raharja menegaskan, "Tujuannya ya satu, bagaimana masyarakat korban itu segera mendapatkan haknya. Kita kerja cepat bukan karena dikejar-kejar, tapi karena kasihan." Senada, Agus Nugroho dari Satlantas Polrestabes Bandung menyatakan

bahwa kerja sama sudah berjalan secara daring untuk mempercepat penanganan korban.

- a. Pembagian Kerja yang Jelas: Kepolisian memegang tanggung jawab utama dalam penanganan awal kecelakaan, meliputi pelaporan, olah Tempat Kejadian Perkara (TKP), hingga penerbitan Laporan Polisi (LP) dan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) yang terdigitalisasi. Proses ini idealnya dilakukan secepat mungkin setelah kejadian untuk memfasilitasi langkah selanjutnya. Agus Nugroho menjelaskan, "setelah dapet laporan, nanti piket laka atau piket Gakkum langsung datang ke TKP untuk melakukan TP-TKP... habis itu kita cek korban ke rumah sakit, ajukan visum, baru kita buat laporan polisi, yang sekarang sifatnya online." Data dari kepolisian ini menjadi dasar bagi Jasa Raharja untuk memproses santunan. Jasa Raharja, di sisi lain, fokus pada administrasi dan pencairan santunan setelah menerima data dari sistem kepolisian, dengan komitmen untuk menyelesaikan proses santunan dalam waktu maksimal 1x24 jam setelah dokumen lengkap diterima (PT Jasa Raharja, 2023).

Penulis mengamati bahwa potensi hambatan dapat muncul apabila terjadi keterlambatan dalam penerbitan LP, yang secara langsung dapat menunda seluruh proses di pihak Jasa Raharja.

- b. Komunikasi yang Efektif: Komunikasi antara kedua lembaga difasilitasi oleh sistem digital dan forum rutin, serta jalur komunikasi langsung.
- c. Sistem Digital: Penggunaan sistem seperti *Integrated Road Accident Management System* (IRAMS) oleh Kepolisian dan Data Asuransi Santunan (DASAN) oleh Jasa Raharja memungkinkan pertukaran data kecelakaan secara *real-time* dan terintegrasi. Agus Nugroho menjelaskan, "IRMS itu sifatnya online, dengan pihak Jasa Raharja, dengan pihak rumah sakit, dengan pihak BPJS, itu nge-link kemana-mana. Sumbernya dari kita, sumber awalnya." Penulis mengamati secara langsung bagaimana petugas pelayanan Jasa Raharja memantau sistem DASAN setiap pagi dan mencocokkan laporan

yang masuk dari IRAMS. Luki Husni Ridwan menambahkan, "Kita tuh udah bisa deteksi dari sistem siapa yang kecelakaan, di mana, jam berapa, dirawat di mana. Jadi enggak perlu nunggu laporan manual. Begitu ada yang masuk, kita langsung cek. Bahkan kadang medsos pun kita pantau." Hal ini menunjukkan inisiatif proaktif Jasa Raharja dalam mencari informasi awal.

- d. Forum Komunikasi Lalu Lintas (FKLL): FKLL merupakan forum rutin yang mempertemukan Jasa Raharja, Kepolisian (Unit Laka, Unit Regident, Unit Dikyasa, Unit Turjawali), Dinas Perhubungan, rumah sakit, serta BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Forum ini diadakan secara berkala (dua minggu sekali hingga sebulan sekali) untuk membahas langkah-langkah pencegahan, mengevaluasi hambatan pelayanan, serta menyelaraskan prosedur penanganan korban. Luki Husni Ridwan menegaskan pentingnya forum ini dalam memperbaiki Nota Kesepahaman (MoU) dan menyelaraskan prosedur, terutama saat terjadi pergantian pimpinan atau perubahan prosedur. Selain FKLL, Jasa Raharja juga menginisiasi kegiatan teknis seperti sosialisasi implementasi DC-FKMN-JR (*Data Center-Forum Komunikasi Mitra Kerja Nasional Jasa Raharja*) untuk standarisasi pelayanan medis dan integrasi data.
- e. Komunikasi Langsung/Informal: Penulis juga mendapat informasi bahwa pihak PT Jasa Raharja, kepolisian, dan rumah sakit memiliki Grup WhatsApp sebagai sarana pertukaran informasi untuk masing-masing area, melengkapi komunikasi formal.
- f. Semangat Saling Percaya: Terbentuk melalui interaksi rutin, komitmen, dan penghormatan terhadap wewenang fungsional masing-masing pihak.
- g. Ketaatan dan Loyalitas: Kedua instansi menunjukkan dedikasi tinggi terhadap tugas masing-masing. Unit Penegakan Hukum (Gakkum) Kepolisian beroperasi 24/7 untuk memastikan laporan kecelakaan segera diinput dan diinformasikan kepada Jasa Raharja. Agus Nugroho menegaskan, "Tiap hari

aja kita ada kecelakaan itu harus info langsung ke Jasa Raharja... Kalau unit Gakkum kan 24 jam ya." Dari sisi Jasa Raharja, meskipun memiliki jam kerja reguler, mereka menunjukkan fleksibilitas untuk merespons kasus darurat. Luki Husni Ridwan menjelaskan, "Kita tuh prinsipnya jangan sampai korban itu terhambat... Kita ini pelayanan sosial, bukan jualan." Penulis mengamati langsung kedisiplinan dan kesigapan staf Jasa Raharja dalam memverifikasi dokumen bahkan di luar jam kantor.

- h. Saling Menghormati Wewenang Fungsional: Hasil wawancara mengindikasikan bahwa sikap saling menghormati wewenang antar lembaga telah menjadi bagian dari budaya koordinasi mereka. Jasa Raharja tidak mengintervensi laporan polisi dan menunggu penilaian Satlantas, karena itu "ranah mereka" (Luki Husni Ridwan). Sebaliknya, Kepolisian menghormati proses verifikasi dan pencairan santunan oleh Jasa Raharja. Agus Nugroho menyatakan, "Kalau untuk santunan itu, kita bantu semaksimal mungkin. Tapi soal pencairan, itu haknya Jasa Raharja." Sikap saling menghargai batas tanggung jawab ini membentuk suasana kerja yang etis, profesional, dan kolaboratif, bahkan saat terjadi perbedaan persepsi atau keterlambatan dokumen dari pihak korban.

Secara keseluruhan, koordinasi antara PT Jasa Raharja dan Kepolisian telah mencapai tingkat fungsionalitas yang tinggi, didukung oleh teknologi dan komitmen personel. Namun, optimalisasi dapat dicapai melalui formalisasi beberapa aspek, seperti *Service Level Agreement* (SLA) bersama, serta integrasi yang lebih proaktif dari informasi non-formal ke dalam sistem formal untuk memastikan efektivitas yang lebih merata dan terukur.

B. Tantangan dan Faktor Penghambat dalam Koordinasi Antara Kepolisian dan PT Jasa Raharja Cabang Jawa Barat dalam Pelayanan Santunan

Meskipun koordinasi antara PT Jasa Raharja Cabang Jawa Barat dan Kepolisian telah berjalan dengan baik melalui berbagai mekanisme, terdapat beberapa tantangan dan

faktor penghambat yang perlu diidentifikasi. Tantangan ini dapat bersifat internal antar-lembaga maupun eksternal yang berasal dari masyarakat, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kelancaran proses pelayanan santunan. Kurangnya Edukasi Publik dan Pemahaman Prosedur:

a. Tantangan Internal Koordinasi

Salah satu tantangan internal yang muncul dalam koordinasi adalah perbedaan pandangan atau kesimpulan dalam penanganan kasus kecelakaan. Luki Husni Ridwan dari Jasa Raharja mengungkapkan; "Misalkan hasil kepolisian ini dinyatakan tabrak lari. Setelah itu misalkan jasa raharja melakukan survei karena tidak menemukan saksi. Ini bisa dikategorikan ini kecelakaan tunggal. Artinya ini ada dua perbedaan hasil kesimpulan ya. Jasa raharja kecelakaan tunggal, kepolisian tabrak lari. Tabrak lari bisa dibayarkan, laka tunggal berarti tidak bisa." Perbedaan interpretasi ini, meskipun jarang, dapat menghambat proses santunan karena berimplikasi pada kelayakan klaim. Hal ini sejalan dengan konsep konflik antar-organisasi yang dapat muncul akibat perbedaan tujuan atau interpretasi data, sebagaimana dibahas dalam Teori Hubungan Antar-Organisasi (Williams, 2020).

Namun, Jasa Raharja dan Kepolisian memiliki mekanisme penyelesaian kendala yang efektif untuk mengatasi perbedaan ini. Luki Husni Ridwan menjelaskan; "Namun untuk menengahi atau menyamakan hasil kesimpulan, maka dilakukan survei bersama. Dilakukan survei bersama antara kepolisian dan jasa raharja. Artinya akan dituangkan dalam laporan berita acara bersama yang ditangani oleh pimpinan masing-masing. Kesimpulan itulah yang nanti dijadikan dasar untuk proses selanjutnya. Jadi intinya kalau permasalahan yang kecil-kecil, beda pendapat itu pasti ada. Tapi sejauh ini masih bisa diselesaikan dengan baik." Mekanisme "survei bersama" ini merupakan bentuk *mutual adjustment* yang difasilitasi oleh individu yang memiliki peran *boundary-spanning*, yang mampu menjembatani perbedaan dan mencapai konsensus di tingkat pimpinan. Ini menunjukkan adaptasi dan fleksibilitas dalam koordinasi untuk memastikan pelayanan tidak terhambat oleh perbedaan interpretasi awal.

Kontras dengan pandangan Jasa Raharja mengenai adanya perbedaan pandangan yang perlu diselesaikan, narasumber dari Polrestabes Bandung, Agus Nugroho, S.Pi, menyatakan bahwa "Kalau hambatan, sebenarnya nggak ada hambatan ya." Ia menekankan bahwa kerja sama sudah berjalan baik dan "boleh terpisahkan antara kecelakaan unit laka dengan jasa harga itu gak boleh pisah." Perbedaan persepsi ini bisa jadi menunjukkan bahwa tantangan yang dirasakan oleh satu pihak mungkin dianggap sebagai bagian dari dinamika kerja sama yang biasa oleh pihak lain atau bahwa mekanisme penyelesaian yang ada memang cukup efektif sehingga hambatan tidak dirasakan signifikan. Namun, keberadaan mekanisme penyelesaian konflik seperti survei bersama tetap penting untuk menjaga kelancaran koordinasi.

b. Tantangan Eksternal yang Mempengaruhi Koordinasi

Selain tantangan internal, koordinasi juga menghadapi hambatan dari faktor eksternal, khususnya terkait pelaporan dari masyarakat. Luki Husni Ridwan menyoroti, "ya sebenarnya kembali lagi ke masyarakat kalau masyarakat ini kadang untuk melaporkan ke kepolisian ini kadang berpikir ini ya takutlah ya kan takut seperti ini sebenarnya kan kalau kami ini laporan polisi terbit tidak ada masalah sebenarnya ya kan masalahnya sekarang di si korbannya ini untuk melaporkannya masih ada isu atau berpikiran wah repot mengurus kepolisian ini." Ketakutan atau persepsi "repot" ini menghambat masyarakat untuk segera melaporkan kecelakaan ke Kepolisian, yang pada gilirannya menunda proses penerbitan Laporan Polisi (LP) dan pengajuan santunan ke Jasa Raharja. Ini adalah tantangan dalam aksesibilitas layanan publik, di mana persepsi negatif atau kurangnya informasi dapat menjadi hambatan partisipasi warga (Mpehle & Mudogwa, 2024).

Meskipun Jasa Raharja dan Kepolisian berupaya terus-menerus agar setiap aduan masyarakat terkait kecelakaan diakomodir dan diterbitkan LP, tantangan ini menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan komunikasi antara lembaga pemerintah dan masyarakat. Kesenjangan ini memengaruhi efisiensi koordinasi secara keseluruhan, karena data awal yang krusial untuk proses santunan berasal dari pelaporan masyarakat ke Kepolisian.

C. Efektivitas Sosialisasi dan Penyuluhan oleh PT Jasa Raharja dan Kepolisian

PT Kegiatan sosialisasi dan penyuluhan merupakan elemen krusial dalam pelayanan publik, bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai hak dan prosedur terkait santunan kecelakaan lalu lintas. PT Jasa Raharja dan Kepolisian telah aktif melaksanakan berbagai upaya sosialisasi, yang mencerminkan strategi komunikasi publik mereka.

Bentuk dan Upaya Sosialisasi

Kedua instansi telah mengimplementasikan berbagai bentuk sosialisasi. Dari sisi Jasa Raharja, Luki Husni Ridwan menyebutkan; "...Program Pengajar Peduli Keselamatan (PPKL), di mana Jasa Raharja sudah mulai masuk ke sekolah-sekolah di dalam program PKLL, Pengajar Peduli Keselamatan. Jadi saat ini Jasa raharja mengajak seluruh pengajar baik SMA, SMP, untuk mengglorifikasikan terkait keselamatan berlalu lintas." Hal ini menunjukkan pendekatan proaktif dan kolaboratif dengan institusi pendidikan untuk menjangkau segmen usia muda yang rentan. Selain itu, Jasa Raharja juga memanfaatkan media sosial sebagai sumber informasi dan kanal komunikasi. Luki Husni Ridwan menyatakan; "informasi medsos itu jauh lebih cepat ketimbang informasi dari sosialisasi itu makanya jadi kami ini sekarang jadi medsos-medsos yang sering menginformasikan berita-berita kejadian itu wajib kita ikuti semua informasi medsos itu juga bisa jadi dasar kami untuk melakukan tindak lanjut." Pemanfaatan media sosial ini menunjukkan adaptasi terhadap dinamika informasi di era digital.

Dari pihak Kepolisian, Bripka Geldy dari Satlantas Polrestabes Bandung menjelaskan; "Kami Sat Lantas Polrestabes Bandung telah melaksanakan sosialisasi bagi santunan melalui kegiatan *safety riding*. jadi *safety riding* itu meliputi mahasiswa, siswa SMA yang sudah mempunyai SIM dan juga kalangan *driver-driver* baik ojek konvensional maupun ojek *online* itu kami jelaskan apabila ya santunannya mulai dari tata cara bagaimana untuk mendapatkan santunan dan besarnya santunan disitu dijelaskan." Upaya ini menunjukkan fokus pada edukasi langsung kepada kelompok-kelompok pengendara yang berisiko. Bripka Geldy juga menambahkan

bahwa; "Sosialisasi dilakukan ketika ada surat permohonan keinginan dari komunitas ataupun masyarakat yang meminta kepada kami untuk diadakan kegiatan tersebut. Kalaupun tidak, kami melaksanakan via media *online* ataupun media sosial, media elektronik. Di situ kami menjelaskan." Hal ini menunjukkan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat dan pemanfaatan *platform* digital oleh Kepolisian dalam menyebarkan informasi. Bentuk-bentuk sosialisasi ini sejalan dengan strategi komunikasi dalam pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman warga (Mpehle & Mudogwa, 2024).

Efektivitas dan Tantangan Sosialisasi

Meskipun berbagai upaya sosialisasi telah dilakukan, efektivitasnya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dan penyampaian informasi yang komprehensif masih menjadi tantangan. Bripka Geldy mengakui bahwa; "kalau sosialisasi sih dibilang efektif ya efektif tapi hasilnya kita kembalikan lagi kepada pengendara tersebut baik dari lingkungan keluarga faktor-faktor utama mungkin dari lingkungan lingkungan dia berada di mana kalau misalkan dari lingkungan keluarganya sudah sebelum berangkat dia sudah mentalnya sudah kena ataupun beban pikirannya sudah berat ya otomatis pada saat pengendara pun ada efek lah Jadi kembali lagi ke pengendara tersebut, lingkungannya seperti apa." Pernyataan ini mengindikasikan bahwa efektivitas sosialisasi tidak hanya bergantung pada kualitas penyampaian informasi oleh lembaga, tetapi juga pada faktor-faktor individu dan lingkungan sosial penerima informasi. Ini adalah tantangan umum dalam komunikasi publik, di mana pesan yang disampaikan mungkin tidak selalu diterima atau diinterpretasikan sesuai harapan karena berbagai variabel eksternal (*ResearchGate*, 2020).

Faktor lain yang memengaruhi efektivitas adalah kecepatan penyebaran informasi melalui media sosial. Luki Husni Ridwan menyoroti bahwa "informasi medsos itu jauh lebih cepat ketimbang informasi dari sosialisasi itu." Ini menunjukkan pergeseran lanskap informasi, di mana media formal mungkin kalah cepat dibandingkan platform digital. Tantangan ini diperparah dengan adanya disinformasi yang dapat memengaruhi persepsi

masyarakat terhadap Jasa Raharja. Hal ini menggarisbawahi perlunya strategi komunikasi yang lebih adaptif dan responsif terhadap dinamika informasi digital.

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai koordinasi antara PT Jasa Raharja Cabang Jawa Barat dengan Kepolisian (Satlantas Polrestabes Bandung) dalam pelayanan pemberian dana santunan korban kecelakaan lalu lintas, dapat disimpulkan beberapa poin utama:

- i. Bentuk Koordinasi yang Terintegrasi: Koordinasi antara PT Jasa Raharja Cabang Jawa Barat dan Kepolisian terwujud melalui perpaduan mekanisme formal dan informal yang efektif. Mekanisme formal didominasi oleh integrasi sistem informasi digital (IRMS dan DASAN) yang memungkinkan pertukaran data kecelakaan secara real-time, serta adanya *Memorandum of Understanding* (MoU) di tingkat pusat dan Forum Komunikasi Lalu Lintas (FKLL) yang rutin. Sementara itu, mekanisme informal terlihat dari respon operasional 24/7 dan strategi "jemput bola" Jasa Raharja dalam memperoleh informasi dari berbagai sumber, termasuk rumah sakit. Bentuk koordinasi ini mencerminkan karakteristik jaringan tata kelola (*network governance*) dan hubungan antar-organisasi (*inter-organizational relations*) yang berorientasi pada efisiensi dan sinergi dalam pelayanan publik.
- ii. Tantangan Koordinasi: Tantangan dalam koordinasi muncul dari perbedaan interpretasi kasus kecelakaan (misalnya, tabrak lari vs. laka tunggal) di internal lembaga, serta hambatan eksternal berupa keengganan masyarakat untuk segera melapor ke Kepolisian. Meskipun demikian, kedua lembaga memiliki mekanisme penyelesaian konflik seperti "survei bersama" yang difasilitasi oleh individu yang menjalankan fungsi *boundary-spanning*, menunjukkan adaptasi dan fleksibilitas dalam koordinasi.

- iii. Efektivitas Sosialisasi dan Tantangannya: Kegiatan sosialisasi dan penyuluhan yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja (melalui program PPKL dan pemanfaatan media sosial) dan Kepolisian (melalui *safety riding* dan media digital) telah menunjukkan upaya aktif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat dan partisipasi. Namun, efektivitasnya masih dipengaruhi oleh faktor-faktor individu dan lingkungan sosial penerima informasi, serta kecepatan penyebaran disinformasi di media sosial yang dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap Jasa Raharja dan layanan santunan.
- iv. Peran SWDKLLJ: Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) adalah iuran wajib yang penting untuk perlindungan dasar korban, namun masih menjadi sumber kesalahpahaman di masyarakat.

Secara keseluruhan, koordinasi antara PT Jasa Raharja Cabang Jawa Barat dan Kepolisian telah berjalan dengan baik, didukung oleh sistem digital dan komitmen para pihak. Namun, terdapat tantangan dalam penyampaian informasi dan sosialisasi yang perlu diatasi untuk mengoptimalkan pelayanan dan memastikan masyarakat memahami hak-hak mereka.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut adalah saran-saran yang dapat diajukan untuk meningkatkan koordinasi dan pelayanan santunan kecelakaan lalu lintas:

a. Saran Taktis untuk PT Jasa Raharja Cabang Jawa Barat dan Kepolisian (Satlantas Polrestabes Bandung)

- i. Penyelarasan Prosedur dan Interpretasi Kasus: Disarankan untuk secara berkala mengadakan sesi *joint training* atau *workshop* yang lebih intensif antara petugas Unit Gakkum Satlantas dan Bagian Pelayanan Jasa Raharja. Fokus pada studi kasus nyata yang sering menimbulkan perbedaan interpretasi (misalnya, kasus tabrak lari, kecelakaan tunggal yang ambigu) untuk mengembangkan pedoman bersama yang

lebih rinci dan seragam. Hal ini akan meminimalkan *mutual adjustment* yang memakan waktu dan meningkatkan konsistensi pelayanan.

- ii. Peningkatan Responsivitas terhadap Isu Publik: Mengembangkan sistem pemantauan media sosial yang lebih canggih untuk mendeteksi disinformasi atau persepsi negatif tentang layanan santunan secara *real-time*. Membentuk tim respons cepat yang melibatkan perwakilan dari kedua lembaga untuk memberikan klarifikasi dan edukasi yang akurat kepada publik, serta mengatasi kesalahpahaman terkait SWDKLLJ.

b. Saran Strategis untuk PT Jasa Raharja

- i. Strategi Komunikasi Publik yang Lebih Komprehensif dan Proaktif: Mengembangkan strategi komunikasi publik yang tidak hanya berfokus pada program preventif, tetapi juga secara proaktif mengedukasi masyarakat tentang hak dan prosedur santunan secara sederhana dan mudah diakses. Memanfaatkan berbagai kanal digital (misalnya, *TikTok*, *YouTube*, *podcast*) dengan konten yang menarik dan relevan untuk menjangkau segmen masyarakat yang lebih luas, terutama generasi muda, guna meningkatkan pemahaman mereka tentang manfaat SWDKLLJ dan proses klaim.
- ii. Kolaborasi dengan Lembaga Pendidikan dan Komunitas: Memperluas program edukasi seperti PPKL dengan melibatkan lebih banyak sekolah, universitas, dan komunitas pengendara. Mempertimbangkan untuk mengembangkan modul edukasi yang dapat diintegrasikan ke dalam kurikulum pendidikan formal atau pelatihan *safety riding* yang diselenggarakan oleh Kepolisian atau pihak swasta, untuk membangun kesadaran dan pemahaman jangka panjang.

c. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

- i. Studi Kuantitatif tentang Efektivitas Sosialisasi: Melakukan penelitian kuantitatif untuk mengukur secara statistik efektivitas berbagai program sosialisasi dalam meningkatkan

pemahaman dan partisipasi masyarakat, misalnya melalui survei pra-pasca atau perbandingan antar wilayah.

- ii. Perspektif Korban/Masyarakat: Melakukan penelitian dengan fokus pada persepsi dan pengalaman langsung korban kecelakaan atau ahli waris dalam mengakses layanan santunan, untuk mendapatkan gambaran yang lebih holistik tentang tantangan dari sisi penerima layanan.

Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat menjadi kontribusi nyata dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia, khususnya dalam penanganan kecelakaan lalu lintas yang melibatkan koordinasi antar lembaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, E. S., Dai, R. M., & Sari, D. S. (2020). Implementasi Kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kopo Kecamatan Kutawaringin Kabupaten Bandung. *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 3(3), 167-178.
- Amelia, R., & Nurleli, N. (2023). Literature Review: Implementation of Good Corporate Governance Principles in Improving Company Performance. *Jurnal Administrasi Manajemen Pendidikan*, 6(1), 1-10. <https://economics.pubmedia.id/index.php/jampk/article/download/659/504/2499>
- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543-571.
- Aisyah, S., & Lestari, S. (2023). Analisis Penerapan Good Corporate Governance (GCG) pada Perusahaan Sektor Keuangan. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 8(1), 1-10.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat. (2024, Februari 29). *Jumlah kecelakaan lalu lintas menurut Polres dan kendaraan yang terlibat di Provinsi Jawa Barat, 2016-2023*. Diakses dari <https://jabar.bps.go.id/id/statistics-table/1/Mzk2IzE=/jumlah-kecelakaan-lalu-lintas-menurut-polres--dan->

- [kendaraan-yang-terlibat-di-provinsi-jawa-barat--2016.html](#)
- Febrian, R. A. (n.d.). Analisis Permasalahan Koordinasi Pemerintahan (Tinjauan Konseptual dan Teoritis). *Jurnal Wedana*.
- Fitriani, Y., & Pratiwi, A. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cilengkrang Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 123-135.
- Hasibuan, M. S. P. (2006). *Manajemen: Dasar, pengertian, dan masalah*. Bumi Aksara.
- Indonesia. (1964). Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban Wajib Kecelakaan Penumpang. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 133, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2721*.
- Indonesia. (1964). Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2722*.
- Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038*.
- Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 80*.
- Komalasari, R. (2017). Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Administrasi Kesejahteraan Rakyat terhadap Koordinasi antar Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam Mewujudkan Efektivitas Pencapaian Program Kerja. *Jurnal Publik*, 11(1), 22-32.
- Moekijat. (1994). *Manajemen: Teori dan Praktik*. Mandar Maju.
- Mpehle, S., & Mudogwa, L. (2024). The Role of Participatory Governance in Enhancing Service Delivery in Local Government: A Case Study of Selected Municipalities in Eastern Cape Province, South Africa. *Journal of Public Administration*, 59(1), 123-138.
- Muhammad, A. (2011). *Komunikasi organisasi*. Bumi Aksara.
- Otoritas Jasa Keuangan & Badan Pusat Statistik. (2025, 2 Mei). *Siaran Pers Bersama: Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Masyarakat Meningkat, OJK dan BPS Umumkan Hasil Survei Nasional Literasi Dan Inklusi Keuangan (SNLIK) Tahun 2025*. Otoritas Jasa Keuangan. <https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/OJK-dan-BPS-Umumkan-Hasil-Survei-Nasional-Literasi-Dan-Inklusi-Kuangan-SNLIK-Tahun-2025.aspx>
- Padagi, L. (2013). Koordinasi Pemerintahan Dalam Menunjang Kewenangan Otonomi Desa. *Governance: Jurnal Mahasiswa Prodi Ilmu Pemerintahan FISIP UNTAN*, 1(1), 1-10.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2013). *Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 tentang Tata Cara Penanganan Kecelakaan Lalu Lintas*. Jakarta: Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Polda Jawa Barat. (2024, Januari 9). *Polda Jabar sukses turunkan angka kecelakaan lalu lintas di tahun 2024*. Tribrata News Polda Jabar. Diakses dari <https://tribratanews.jabar.polri.go.id/polda-jabar-sukses-turunkan-angka-kecelakaan-lalu-lintas-di-tahun-2024/>
- Prastowo, A. (2020). Peranan Humas Pemerintahan (Government Public Relations) dalam Menciptakan Reputasi Pemerintahan yang Baik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(2), 167-180. https://www.researchgate.net/publication/357442210_Peranan_Humas_Pemerintahan_Government_Public_Relations_dalam_Menciptakan_Reputasi_Pemerintahan_yang_Baik
- PT Jasa Raharja. (2023). *Delivering the best service through innovation and synergy: Mewujudkan layanan terbaik melalui inovasi dan sinergi*. PT Jasa Raharja.
- PT Jasa Raharja. (2023). *Laporan Tahunan PT Jasa Raharja*. Diakses dari <https://www.jasaraharja.co.id>
- Ramadhan, N., & Adinda FA, J. Q. (2023). Analisis Pelaksanaan Fasilitas Preservasi Arsip Statis Guna Meningkatkan Tata Kelola Bidang Kearsipan Pemerintahan.

- JIPi (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)*, 8(2), 253.
<https://doi.org/10.30829/jipi.v8i2.17579>
- Republik Indonesia. (2002). Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 5*.
- Sari, D. P., & Nugroho, Y. (2020). Pengaruh koordinasi antar SKPD terhadap efektivitas pelaksanaan program pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 45-58.
- Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. (2021). *Ihwal Urusan Pemerintahan Umum*. Diakses dari <https://setkab.go.id/ihwal-urusan-pemerintahan-umum/>
- Sugandha, D. (1988). *Koordinasi: Alat pemersatu gerak administrasi*. Intermedia.
- Syaepudin, B., Nurlukman, A. D., Muhammadiyah Tangerang, U., Perintis Kemerdekaan, J. I., & Tangerang, K. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government dengan Aplikasi Tangerang Gemilang Quality of Public Services Through E-Government With The Tangerang Gemilang Application. *Jurnal Pekommas*, 7(1), 53-62.
<https://doi.org/10.30818/jpkm.2022.2070106>
- Wijaya, H. (2019). From Selection To Proposition: Qualitative Data Analysis Models and Methods. *Journal Communication Spectrum*, 9(2), 107-118.
- Zahran, W. S., Terada, A., & Saengsroi, J. (2023). Implementation of good governance principles in improving public services: A case study of the Ministry of Education and Culture. *Ilomata International Journal of Social Science*, 4(1), 119-131.
<https://www.ilomata.org/index.php/ijss/article/view/663>