

## ABSTRAK

Bahroni, Agung, 2021. *Strategi Komunikasi Humas PT. Jasa Raharja Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Di Kelurahan Wioregi Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember*. Skripsi, Program Studi Ilmu Komunikasi , Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember. Pembimbing: Ir, H.M. Thamrin., M.S.i

**KataKunci:** Strategi Komunikasi, Humas, Jasa Raharja

Penelitian ini membahas tentang strategi komunikasi humas PT. Jasa Raharja dalam meningkatkan pelayanan terhadap korban kecelakaan lalu lintas di kelurahan wioregi kecamatan sumbersari. Rumusan masalah pada skripsi ini adalah:(1) bagaimana strategi komunikasi humas PT. Jasa Raharja Jember dalam mensosialisasikan peningkatan pelayanan jaminan korban kecelakaan (2) bagaimana respon korban kecelakaan lalu lintas terhadap peningkatan pelayanan jaminan dari PT. Jasa Raharja Jember (3) unsur apa saja yang mempengaruhi peningkatan pelayanan jaminan korban kecelakaan lalu lintas.

Teori yang digunakan adalah Harold Lasswell dan purposive sampling. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) strategi komunikasi humas PT. Jasa Raharja dalam meningkatkan pelayanan, adapun beberapa elemen tersebut adalah sosialisasi dilembaga kemasyarakatan, bertatap muka langsung, menggunakan media online, (2) adanya keterlibatan korban untuk memberikan respon, guna untuk membantu kinerja Jasa Raharja,(3) adanya keterlibatan instansi terkait,struktur organisasi, kecepatan dan ketepatan guna untuk mempermudah Jasa Raharja dalam memberikan pelayanan.

## **ABSTRACT**

*Bahroni, Agung, 2021. Public Relations Communication Strategy of PT. Jasa Raharja in improving services for victims of traffic accidents in the Wirolegi Village, Sumbersari District, Jember Regency. Thesis, Communication Studies Program, Faculty of Social and Political Sciences, University of Muhammadiyah Jember. Supervisor: Ir, H.M. Thamrin., M.S.i*

**Keywords:** *Communication Strategy, Public Relations, Jasa Raharja*

*This study discusses the PR communication strategy of PT. Jasa Raharja in improving services for victims of traffic accidents in the wirolegi village, Sumbersari sub-district. The formulation of the problem in this thesis are: (1) how is the public relations communication strategy of PT. Jasa Raharja Jember in socializing the improvement of accident victims' insurance services (2) how do traffic accident victims respond to the improvement of insurance services from PT. Jasa Raharja Jember (3) what elements affect the improvement of traffic accident insurance services. The theory used is Harold e. Data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results showed that (1) the PR communication strategy of PT. JasLasswell and purposive sampling. The research method used is descriptive qualitativa Raharja in improving services, while some of these elements are socialization in community institutions, face to face, using online media, (2) victim involvement to provide responses, in order to help Jasa Raharja's performance, (3) involvement of relevant agencies, organizational structure, speed and accuracy to facilitate Jasa Raharja in providing services.*