

**UPAYA PERSONIL POLRI DALAM MELAYANI MASYARAKAT  
MELALUI KOMUNIKASI INTERPERSONAL DI POLRES MAJALENGKA**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Frans Anderson H**

**1771650041**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

**JAKARTA**

**2023**

**UPAYA PERSONIL POLRI DALAM MELAYANI MASYARAKAT  
MELALUI KOMUNIKASI INTERPERSONAL DI POLRES MAJALENGKA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia

**Oleh:**

**Frans Anderson H**

**1771650041**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
JAKARTA  
2023**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Frans Anderson H  
NIM : 1771650041  
Program Studi : Ilmu Komunikasi/Jurnalistik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul “Upaya Personil POLRI Dalam Melayani Masyarakat Dalam Komunikasi Interpersonal di Polres Majalengka” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 10 Juli 2023



Frans Anderson H



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI**

**PEMBINGKAIAN POLITIK IDENTITAS DALAM  
PEMBERITAAN MEDIA ONLINE BERBASIS AGAMA**

Oleh:

Nama : Frans Anderson H  
NIM : 1771650041  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Peminatan : *Jurnalisme Multimedia*

telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana Strata Satupada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia,

Jakarta, 5 Juli 2023

Menyetujui:

Pembimbing,

(Prof. Dr. Chontina Siahaan, SH., M. Si.)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi,

(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom.)

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,



(Dr. Verdimand Robertua, M.Soc.Sc.)



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI**

Telah diselenggarakan Sidang Skripsi untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Frans Anderson H  
NIM : 1771650041  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "Upaya Personil POLRI Dalam Melayani Masyarakat Melalui Komunikasi Interpersonal di Polres Majalengka" oleh tim penguji yang terdiri dari:

<b>Nama Penguji</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Tanda Tangan</b>
1. Singgih Sasongko, S.IP., M.Si	Ketua	
2. Sunengsih D.Simatupang, S.S., M.Si	Anggota	
3. Prof.Dr.Chontina Siahaan, SH., M.Si	Anggota	

Jakarta, 10 Juli 2023



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

---

**PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Frans Anderson H  
Nomor Induk Mahasiswa : 1771650041  
Jurusan/Peminatan : Ilmu Komunikasi/Jurnalisme Multimedia  
Judul Skripsi : Upaya Personil POLRI Dalam Melayani Masyarakat Melalui Komunikasi Interpersonal di Polres Majalengka

Telah memperbaiki skripsi sesuai dengan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Skripsi sebagaimana tertulis dalam "Hasil Ujian Skripsi" pada tanggal 05 Juli 2023

**Jakarta, 10 Juli 2023**

Ketua Sidang/Penguji I,

(Singgih Sasongko, S.IP., M.Si.)

Penguji II,

(Sunengsih D. Simatupang, S.S., M.Si.)

Penguji III,

(Prof. Dr. Chontina Siahaan, SH., M.Si.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi

(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom.)



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

**PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Frans Anderson H  
NIM : 1771650041  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi  
Judul : Upaya Personil POLRI Dalam Melayani Masyarakat Dalam  
Komunikasi Interpersonal di Polres Majalengka

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun.
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Saya memberikan Hak Non eksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran HakCipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di Jakarta



Frans Anderson

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat serta rahmatNya, skripsi yang berjudul **“Upaya Personil POLRI Dalam Melayani Masyarakat Melalui Komunikasi Interpersonal di POLRES Majalengka”** ini bisa terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi, Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Kristen Indonesia.

Penulis sadar bahwa lewat kesungguhan niat dan usaha serta tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak skripsi ini bisa diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Verdinand Robertua Siahaan, M.Soc., Sc selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia
2. Ibu Formas Juitan Lanse, S.Sos., M.I.KOM, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia.
3. Ibu Prof Dr. Chontina Sihaan, SH., MSi, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu bimbingan serta petunjuk yang amat berharga selama penulis menyelesaikan skripsi.
4. Bapak/Ibu Dosen Penguji yang telah memberi tuntunan dan masukan untuk penyelesaian skripsi ini
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi yang sudah memberikan bimbingan dan motivasi selama penulis menjalankan masa studi.
6. Briptu Niken Ayu Pratiwi, S.H (Baminsihumas) dan abang Briпка Asep, Briпка Tulus, Aipda Riyana, Briпка Cece yang telah memberikan kemudahan bagi penulis untuk melaksanakan penelitian.
7. Kedua orangtuaku (B.Hutasoit dan R.Hutabarat), kakak (Rafina Widowati dan Fitri Lina Agustina) dan Abang (PANCE) seluruh keluarga yang telah



memberikan dukungan, semangat, motivasi, serta doa kepada penulis selama menjalankan studi dan menyelesaikan skripsi ini.

8. Seluruh teman Program Studi Ilmu Komunikasi angkatan 2017 serta teman peminatan Jurnalis Multimedia 2017 yang sudah mendukung penulis dalam terselesaikannya skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku, Felix, Yonatan, Gideon, Sakti, Johan, Samuel, Daniel, Bripda Wandy Siahaan, Bripda Febi, Bripda Brata Nadeak, Annisa yang telah memberikan semangat motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

Untuk wujud terima kasih yang besar penulis hanya bisa berdoa agar semua motivasi, bantuan, dukungan dan spirit yang sudah diberikan dibalas yang lebih besar oleh Tuhan.

Kekurangan hanyalah bagian dari manusia, sementara kesempurnaan hanya miliknya saja, maka dari itu saran dan kritik akan berguna dalam menyempurnakan pikiran penulis guna melangkah lebih jauh. Semoga skripsi ini bisa mendatangkan manfaat untuk semuanya.

Jakarta, 10 Juli 2023

Frans Anderson H

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Komunikasi.....	13
2.1.2 Fungsi Komunikasi.....	14
2.1.3 Menciptakan Komunikasi Yang Efektif.....	14
2.1.4 Komunikator.....	16
2.1.5 Komunikasi Interpersonal (Antar Pribadi).....	17
2.1.6 Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal.....	18
2.1.7 Model Tahap Komunikasi Interpersonal.....	19
2.1.8 Efektivitas Komunikasi Interpersonal.....	20
2.1.9 Tujuan Komunikasi.....	20

2.2 Kerangka Teoritis.....	22
2.3 Kerangka Berpikir.....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Paradigma Penelitian.....	25
3.2 Pendekatan Penelitian .....	26
3.3 Metode Penelitian .....	26
3.4 Metode Pengambilan Informan .....	28
3.5 Sumber Data .....	28
3.5.1 Sumber Data Primer .....	28
3.5.2 Sumber Data Sekunder .....	29
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	29
3.6.1 Wawancara.....	29
3.6.2 Studi Kepustakaan.....	30
3.7 Teknik Analisis Data.....	30
3.7.1 Reduksi Data ( <i>Data reduction</i> ) .....	30
3.7.2 Penyajian Data ( <i>Data display</i> ).....	31
3.7.3 Penarikan Kesimpulan atau verifikasi ( <i>Conclusion drawing/verification</i> ) .....	31
3.8 Teknik Interpretasi Data.....	31
3.9 Keabsahan Data .....	32
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
4.1 Gambaran Umum Tentang Subjek Penelitian .....	33
4.2 Hasil Penelitian .....	34
4.3 Penilaian terkait Pelayanan yang diberikan Personil Polres Majalengka serta Penanganan Kasus di Wilayahnya.....	35
4.4 Program Pelayanan Publik di Wilayah Polres Majalengka dalam Menjaga Keamanan dan Ketertiban Masyarakat .....	37

4.5 Penerapan Komunikasi Interpersonal antara POLRI POLRES Majalengka dengan Masyarakat .....	38
4.6 Aspek yang Mendukung Efektivitas Komunikasi Interpersonal antara Personil Polres Majalengka dengan Masyarakat.....	39
4.7 Kendala yang dihadapi Selama Melakukan Komunikasi Interpersonal POLRI dengan Masyarakat .....	41
4.8 Solusi dari Polres Majalengka agar Komunikasi Interpersonal antara Polri dengan Masyarakat bisa Berjalan Lebih Efektif.....	43
4.9 Interpretasi Data Menurut Analisis Data.....	44
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>50</b>
5.1 Kesimpulan.....	50
5.2 Saran.....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>56</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pembuatan SIM di Polres Majalengka Tahun 2019-2021.....	2
Tabel 1.2 Data pelayanan SPKT di Polres Majalengka tahun 2020.....	4



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Hubungan Lima Tahap Dalam Komunikasi Antarpribadi...19
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir.....23



## DAFTAR LAMPIRAN

Panduan Wawancara.....	53
Transkrip Wawancara.....	57
Gambar Informan.....	60



## ABSTRAK

A. Frans Anderson H (17716500041)

B. FISIPOL / *Ilmu Komunikasi / Jurnalistik*

C. 63 Halaman + 7 Lampiran

D. 27 Buku + 3 Jurnal Ilmiah + 1 Lampiran + 2 online

E. Dr. Chontina Siahaan, SH., M.Sc.

F. ***“Upaya Personil Polri Dalam Melayani Masyarakat Melalui Komunikasi Interpersonal Di Polres Majalengka”***

Penelitian ini berfokus pada upaya polri dalam melayani masyarakat melalui komunikasi interpersonal di Polres Majalengka. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penerapan komunikasi interpersonal antara polri dengan masyarakat dalam pelayanan di Polres Majalengka. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Data penelitian ini diperoleh dengan melakukan wawancara kepada narasumber yaitu personil Polres Majalengka yang terlibat dalam kegiatan komunikasi interpersonal kepada warga masyarakat setempat dalam rangka meningkatkan pelayanan pada publik. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, bisa disimpulkan bahwa upaya personil Polres Majalengka dalam meningkatkan komunikasi interpersonal agar pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik dilakukan dalam bentuk kegiatan Jum'at Curhat yang dilakukan setiap minggunya. Kegiatan ini menampung keluhan dan masukan masyarakat Majalengka yang nantinya akan diserap dan ditindak lanjuti.

**Kata kunci:** komunikasi interpersonal, pelayanan, Polres



## ABSTRACT

- A. Frans Anderson H (17716500041)
- B. FISIPOL / *Communication Studies / Journalism*
- C. 63 pages + 7 Attachments
- D. 27 Books + 3 Scientific Journals + 1 Appendices + 2 online
- E. Dr. Chontina Siahaan, SH., M.Sc.
- F. ***“Polri's Efforts in Serving the Community Through Interpersonal Communication at the Majalengka Police”***

*This research focuses on the police's efforts to serve the community through interpersonal communication at the Majalengka Police. This study aims to identify the application of interpersonal communication between the National Police and the community in serving at the Majalengka Police. The research method in this research is descriptive qualitative. The research data was obtained by conducting interviews with informants, namely Majalengka Police personnel who were involved in interpersonal communication activities with local community members in order to improve public services. Based on the results of the research that has been done, it can be concluded that the efforts of the Majalengka Police in improving interpersonal communication so that service to the community is better is carried out in the form of Friday Confide activities which are carried out every week. This activity accommodates complaints and input from the people of Majalengka which will later be absorbed and followed up.*

**Keywords:** *interpersonal communication, service, police station*