

**STRATEGI KOMUNIKASI POLISI RUKUN WARGA DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN CEPAT DI DESA RAMSAI  
KECAMATAN WAY TUBA KABUPATEN  
WAYKANAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Panitia Sidang Ujian Sarjana  
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**OLEH**

**M. JAYA SAPUTRA  
NPM. 2051099**



**UNIVERSITAS BATURAJA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
BATURAJA  
2023**

## ABSTRAK

**M. Jaya Saputra. NPM. 2051099. “Strategi Komunikasi Polisi Rukun Warga Dalam Memberikan Pelayanan Cepat Di Desa Ramsai Kecamatan Way Tuba Kabupaten Waykanan”. Tahun 2023. Skripsi, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Baturaja. Pembimbing I Bianca Virgiana, M.I.Kom Pembimbing II Dian Novitasari, M.I.Kom.**

Polisi Rukun Warga merupakan sebuah program dari pemerintah yang bertujuan sebagai pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat atau Harkamtibmas yang akan dilaksanakan di lingkup wilayah terkecil. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi polisi rukun warga dalam memberikan pelayanan cepat di Desa Ramsai Kecamatan Way Tuba Kabupaten Waykanan. Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif, dengan teknik analisis data melalui observasi, dokumentasi dan wawancara dengan informan penelitian. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan 1 bahwa strategi komunikasi polisi rukun warga dalam memberikan pelayanan cepat di Desa Ramsai Kec. Way Tuba Kab. Waykanan telah dilakukan dengan baik. Komunikasi yang digunakan POLRI dalam melayani masyarakat di Polsek Ramsai mengacu pada revitalisasi institusi Polri yang digagas oleh Kepolisian Republik Indonesia. Strategi yang dilakukan untuk menerapkan pembudayaan sistem pelayanan yang baik kepada seluruh jajaran anggota Polri di Polsek Ramsai adalah melalui beberapa 4 tahap, yaitu 1). Sosialisasi kepada anggota polri di Polsek Ramsai terkait dengan tugas dan fungsi Polisis RW, 2). Impelentasi program pelayanan, 3). Pengawasan pelayanan, 4). Evaluasi program. Penerapan strategi komunikasi Polisi RW dalam melayani masyarakat di Polsek Ramsai adalah pertama adalah berperilaku transparan. Kedua adalah bertindak dengan tulus hati dalam melayani tanpa meminta imbalan. Ketiga adalah berfokus pada tindakan positif tanpa merugikan masyarakat. Keempat hadir mengayomi masyarakat dengan seluruh jiwa raga. Kelima adalah memperlakukan masyarakat dengan hormat dalam hal melayani. Keenam berani ber- tanggung jawab dalam segala hal yang menyangkut kinerja. Ketujuh menerima kritikan dan saran dari masyarakat untuk memperbaiki kinerja kepolisian dalam melayani masyarakat. Ketujuh adalah berbudi bahasa yang baik melalai media komunikasi seperti door to door, media social dan media online sebagai sarana komunikasi.

***Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Polisi Rukun Warga, Pelayanan Cepat***

## **ABSTRACT**

***M. Jaya Saputra. NPM. 2051099. "Police Communication Strategy for Community Harmony in Providing Fast Services in Ramsai Village, Way Tuba District, Waykanan Regency." 2023. Thesis, Communication Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Baturaja University. Supervisor I Bianca Virgiana, M.I.Kom Supervisor II Dian Novitasari, M.I.Kom.***

*Rukun Warga Police is a program from the government which aims to maintain security and public order or Harkamtibmas which will be implemented in the smallest area. The aim of this research is to find out how the communication strategy of the Rukun Warga police is in providing fast services in Ramsai Village, Way Tuba District, Waykanan Regency. . This type of research is quantitative, with data analysis techniques through observation, documentation and interviews with research informants. Based on the research results, it shows that the police communication strategy is harmonious with residents in providing fast service in Ramsai Village, District. Way Tuba District. Waykanan has done well. The communication used by the POLRI in serving the community at the Ramsai Police Station refers to the revitalization of the National Police institution which was initiated by the Indonesian National Police. The strategy used to implement the cultivation of a good service system for all levels of National Police members at Ramsai Police is through 4 stages, namely 1). Socialization to police members at the Ramsai Police regarding the duties and functions of the RW Police, 2). Implementation of service programs, 3). Service supervision, 4). Program evaluation. The implementation of the RW Police's communication strategy in serving the community at the Ramsai Police is firstly behaving transparently. The second is to act sincerely in serving without asking for anything in return. The third is to focus on positive actions without harming society. The four are here to protect the community with their whole body and soul. Fifth is treating the community with respect when serving. Sixth, dare to take responsibility in all matters relating to performance. Seventh, accept criticism and suggestions from the public to improve the performance of the police in serving the community. Seventh is having good language through communication media such as door to door, social media and online media as a means of communication.*

***Keywords: Communication Strategy, Community Harmony Police, Fast Service***

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi dengan judul **Strategi Komunikasi Polisi Rukun Warga Dalam Memberikan Pelayanan Cepat Di Desa Ramsai Kecamatan Way Tuba Kabupaten Waykanan** adalah benar buat sendiri dan tidak dibuatkan oleh orang lain ataupun hasil plagiat/skripsi orang lain yang dilindungi hak ciptanya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

**Baturaja, Desember 2023**  
**Yang membuat pernyataan,**

**M. JAYA SAPUTRA**  
**NPM. 2051099**



**UNIVERSITAS BATURAJA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

Jl. Ki RatuPengkuluKarang Sari No.02301 Telepon (0735) 326122 Fax. (0735) 321822  
Baturaja – 32115 OKU Sumatera Selatan

Email: [komunikasifisipunbara@gmail.com](mailto:komunikasifisipunbara@gmail.com) | Website: [www.komunikasi.unbara.ac.id](http://www.komunikasi.unbara.ac.id)

---

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Polisi Rukun Warga Dalam Memberikan  
Pelayanan Cepat Di Desa Ramsai Kecamatan Way Tuba  
Kabupaten Waykanan  
Penyusun / Penulis : M. JAYA SAPUTRA  
NPM : 2051099

Baturaja, 08 Desember 2023

Persetujuan Pembimbing,

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Bianca Virgiana, M.I.Kom.**  
**NIDN.0225089003**

**Dian Novitasari, M.I.Kom.**  
**NIDN : 0206118902**

**Mengetahui,**  
**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**

**Bianca Virgiana, M.I.Kom**  
**NIDN.0225089003**



# UNIVERSITAS BATURAJA

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Terakreditasi Institusi BAN-PT No. 88/SK/BAN-PT/Akred/PT/V/2018

Jl. Ki Ratu Penghulu Karang Sari No. 02301 Telp. (0735) 326122

Baturaja-32113 OKU Sumatera Selatan

Website : [www.unbara.ac.id](http://www.unbara.ac.id) | Email : [komunikasifisipunbara@gmail.com](mailto:komunikasifisipunbara@gmail.com)

---

### PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG SARJANA / SKRIPSI

Telah Diajukan Dan Dipertahankan Dalam Ujian Sidang Sarjana

Dihadapan Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Baturaja

Diterima Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Pada Hari Jum'at 08 Desember 2023

1. Penguji I/Ketua  
Merangkap Anggota : Bianca Virgiana, M.I.Kom. ....
2. Penguji Utama : Septiana Wulandari, M.I.Kom. ....
3. Penguji II/Sekretaris  
Merangkap Anggota : Dian Novitasari, M.I.Kom. ....

**Tanggal Lulus : 08 Desember 2023**

**Menyetujui/Mengesahkan  
Dekan,**

**Bianca Virgiana, M.I.Kom  
NIDN.0225089003**



# UNIVERSITAS BATURAJA

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Terakreditasi Institusi BAN-PT No. 88/SK/BAN-PT/Akred/PT/V/2018

Jl. Ki Ratu Penghulu Karang Sari No. 02301 Telp. (0735) 326122

Baturaja-32113 OKU Sumatera Selatan

Website : [www.unbara.ac.id](http://www.unbara.ac.id) | Email : [komunikasifisipunbara@gmail.com](mailto:komunikasifisipunbara@gmail.com)

### PENGESAHAN PERBAIKAN HASIL UJIAN SIDANG SARJANA / SKRIPSI

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Polisi Rukun Warga Dalam Memberikan  
Pelayanan Cepat Di Desa Ramsai Kecamatan Way Tuba  
Kabupaten Waykanan

Penyusun / Penulis : M. JAYA SAPUTRA

NPM : 2051099

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Baturaja, 08 Desember 2023

1. Penguji I/Ketua  
Merangkap Anggota : Bianca Virgiana, M.I.Kom. ....
2. Penguji Utama : Septiana Wulandari, M.I.Kom. ....
3. Penguji II/Sekretaris  
Merangkap Anggota : Dian Novitasari, M.I.Kom. ....

**Menyetujui/Mengesahkan  
Dekan,**

**Bianca Virgiana, M.I.Kom**  
**NIDN.0225089003**



# UNIVERSITAS BATURAJA

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Terakreditasi Institusi BAN-PT No. 88/SK/BAN-PT/Akred/PT/V/2018

Jl. Ki Ratu Penghulu Karang Sari No. 02301 Telp. (0735) 326122

Baturaja-32113 OKU Sumatera Selatan

Website : [www.unbara.ac.id](http://www.unbara.ac.id) | Email : [komunikasifisipunbara@gmail.com](mailto:komunikasifisipunbara@gmail.com)

### PENGESAHAN

Skripsi dengan judul Strategi Komunikasi Polisi Rukun Warga Dalam Memberikan Pelayanan Cepat Di Desa Ramsai Kecamatan Way Tuba Kabupaten Waykanan disusun oleh M. Jaya Saputra, NPM : 2051099, telah disetujui dan dipertahankan dalam ujian sidang Sarjana dihadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Baturaja diterima untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) Pada Hari Jum'at Tanggal 08 Desember 2023.

Baturaja, 08 Desember 2023

### PENGUJI SIDANG UJIAN SKRIPSI/SARJANA

1. Penguji I/Ketua  
Merangkap Anggota : Bianca Virgiana, M.I.Kom. ....
2. Penguji Utama : Septiana Wulandari, M.I.Kom. ....
3. Penguji II/Sekretaris  
Merangkap Anggota : Dian Novitasari, M.I.Kom. ....

**Menyetujui/Mengesahkan  
Dekan,**

**Bianca Virgiana, M.I.Kom**  
**NIDN.0225089003**



## RIWAYAT HIDUP



Penulis lahir di Palembang, 19 Oktober 1984. Penulis merupakan anak ke-1 dari 2 bersaudara dari pasangan Bapak Bambang Sulaiman dan Ibu Setiawaty Saparni.

### 1. Identitas Pribadi

Nama : M. JAYA SAPUTRA  
Jenis Kelamin : Laki laki  
Agama : Islam  
No. Handphone : 082178871515  
Email : mjayasaputra84@gmail.com

### 2. Riwayat Pendidikan

SD Adabiyah Palembang  
SMP Negeri 41 Palembang  
SMK Negeri 4 Palembang

Baturaja, 08 Desember 2023  
Penulis,

**M. JAYA SAPUTRA**  
**NPM. 2051099**

## **PERSEMBAHAN**

*Bismillahirrahmanirahim.*

Kupersembahkan karya ini kepada ;

1. Ayah (Bambang Sulaiman) dan ayah mertua (Abu Zarudin) dan Ibu (Setiawaty Saparni) dan Ibu Mertua (Amila, Hn) yang tercinta dan tersayang sebagai tanda terima kasihku yang tiada terhingga atas do'a dan dorongan yang telah kalian berikan untukku;
2. Istri ku terkasih (Selly Mandasari) yang telah memberikan semangat dukungan dan suport kepada ku.
3. Anak-anak papa yang tersayang (M.Yusuf (Alm), M.Qeanu Abrisam dan QirranLia Almahira) canda tawa kalian merupakan dukungan dan semangat bagi papa terus maju ke depan.
4. Teman Seangkatan yang sama-sama berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Almamater tercinta

## **MOTTO**

**"Jangan malu dengan kegagalanmu, belajarlaha darinya dan mulai lagi"**

**"Tidak ada hal yang sia-sia dalam belajar karena ilmu akan bermanfaat pada waktunya"  
(M. JAYA SAPUTRA)**

**"Jadilah baik. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik."  
(Q.S Al Baqarah: 195)**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Strategi Komunikasi Polisi Rukun Warga Dalam Memberikan Pelayanan Cepat Di Desa Ramsai Kecamatan Way Tuba Kabupaten Waykanan”**. Penulisan skripsi ini untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada jenjang strata satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Baturaja. Penulis berusaha semaksimal mungkin dalam penulisan skripsi penelitian ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang besar kepada Bapak/Ibu:

1. Hj. Lindawati, S.T.,M.T, sebagai Rektor Universitas Baturaja, yang telah menyediakan berbagai sarana dan prasarana di dalam pencapaian hasil.
2. Dra. Umi Rahmawati, M.Si. sebagai Dekan FISIP Universitas Baturaja yang telah memberikan izin penulisan skripsi ini.
3. Drs. Ahmad Zahrudin, M.M sebagai Wakil Dekan I FISIP Universitas Baturaja yang telah mengkoordinasikan, menyusun rencana, mengarahkan, membina dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan bidang akademik.
4. Septiana Wulandari, M.I.Kom sebagai Wakil Dekan II beserta penguji yang telah memebrikan banyak masukan, dukungan dan ide dalam penulisan skripsi ini.

5. Bianca Virgiana, S.Sos M.I.Kom sebagai Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi serta Pembimbing I yang banyak memberikan kelancaran , meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan masukan-masukan, arahan serta semangat dalam penulisan skripsi ini.
6. Dian Novitasari, M.I.Kom sebagai Sekertaris Program Studi Ilmu Komunikasi serta Pembimbing II yang telah meluang waktu dalam penyusunan skripsi ini serta memberikan arahan dan motivasi yang luar biasa dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Staf Tata Usaha Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah membantu memperlancar segala urusan administrasi dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Jurusan Ilmu Komunikasi, terimakasih atas dukungan dan bimbingan belajar selama mengikuti perkuliahan di Universitas Baturaja.

Akhirnya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat terutama bagi penulis sendiri dan juga bagi teman-teman yang ingin membahas topik penelitian yang sama.

Baturaja, 08 Desember 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	I
HALAMAN ABSTRAK.....	Ii
HALAMAN <i>ABSTRACT</i> .....	Iii
SURAT PERNYATAAN.....	Iv
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	V
HALAMAN PENGESAHAN HASIL UJIAN SARJANA / SKRIPSI....	Vi
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	Vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Viii
HALAMAN RIWAYAT HIDUP.....	Ix
HALAMAN MOTTO.....	X
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	Xi
KATA PENGANTAR.....	Xii
DAFTAR ISI.....	Xiv
DAFTAR BAGAN.....	Xvi
DAFTAR TABEL.....	Xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	Xviii
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II      LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Komunikasi Pulik.....	11
2.3 Pelayanan Publik.....	12
2.4 Strategi Komunikasi .....	13
2.5 Konsep Tentang Citra .....	15
2.6 Polisis Rukun Warga .....	18
2.7 Teori Perencanaan .....	19
2.8 Kerangka Pemikiran.....	23
<b>BAB III      METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Paradigma Penelitian .....	26
3.2 Metode Penelitian.....	27
3.3 Fokus Penelitian.....	27
3.4 Sumber Data.....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6 Teknik Analisis Data.....	30
3.7 Keabsahan Data.....	31

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
4.1 Gambaran Umum.....	35
4.2 Hasil Penelitian.....	49
4.3 Pembahasan.....	72

<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	76
5.2 Saran.....	77

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR BAGAN

Bagan	Halaman
2.1 Kerangka Pikir.....	25
4.1 Struktur Organisasi.....	38



## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu.....	13
3.1	Informan Penelitian.....	28