

**OPTIMALISASI KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PALANG PINTU
(Studi Deskriptif Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik

Oleh:

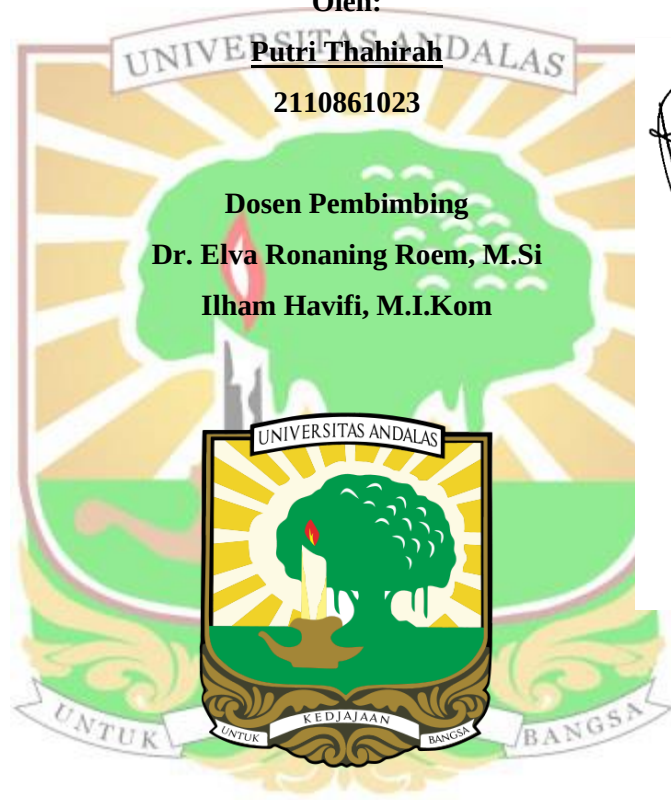
Putri Thahirah

2110861023

Dosen Pembimbing

Dr. Elva Ronaning Roem, M.Si

Ilham Havifi, M.I.Kom



Acc Semhar
[Signature]
9/8-2025

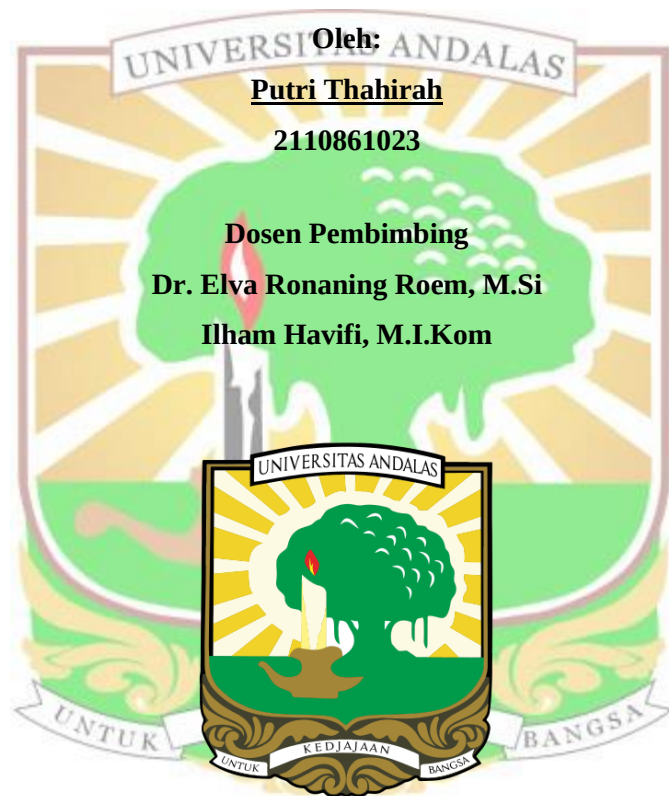
Acc Semhar
Pbb 2
[Signature] 8/8-2025

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

**OPTIMALISASI KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PALANG PINTU
(Studi Deskriptif Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik



**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

ABSTRAK

OPTIMALISASI KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PALANG PINTU (Studi Deskriptif Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang)

Oleh:

Putri Thahirah

2110861023

Pembimbing:

Dr. Elva Ronaning Roem, M.Si

Ilham Havifi, M.I.Kom

Komunikasi interpersonal menjadi kunci penting dalam menghadirkan pelayanan publik yang responsif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang Panjang mengembangkan inovasi pelayanan Palang Pintu, program jemput bola yang ditujukan bagi masyarakat dengan hambatan mobilitas seperti lansia, penyandang disabilitas, atau warga yang sedang sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses komunikasi interpersonal yang dilakukan petugas dalam pelayanan Palang Pintu, serta menganalisis strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan paradigma post-positivis. Teori yang digunakan adalah teori penetrasi sosial. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas memberikan pelayanan Palang Pintu menggunakan pendekatan yang berbeda dengan layanan langsung di kantor. Hal ini dikarenakan sasaran pelayanan ini adalah masyarakat yang memiliki kondisi fisik dan psikologis yang berbeda. Dalam pelaksanaannya, petugas memanfaatkan komunikasi verbal dan nonverbal dengan baik. Komunikasi verbal tercermin melalui sapaan ramah, penggunaan bahasa Minangkabau, serta penjelasan prosedur yang jelas. Komunikasi nonverbal tampak dari senyum, gestur bersahabat, kontak mata, dan nada suara yang tenang. Strategi pelayanan meliputi penerapan SOP, pelatihan rutin tahunan yang bekerja sama dengan pemerintah daerah dan pusat, serta pemanfaatan media sosial untuk memperluas jangkauan informasi. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan Palang Pintu tidak hanya bergantung pada prosedur teknis, tetapi juga pada kemampuan petugas dalam membangun kedekatan, kenyamanan, dan kepercayaan masyarakat melalui komunikasi yang empatik dan adaptif. Berdasarkan teori penetrasi sosial, penelitian ini menunjukkan bahwa keterbukaan dan empati memperdalam hubungan interpersonal, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Palang Pintu, Pelayanan Publik, Pelayanan Prima, Teori Penetrasi Sosial

ABSTRACT

THE OPTIMIZATION OF INTERPERSONAL COMMUNICATION IN ENHANCING PALANG PINTU SERVICES

**(A Descriptive Study at the Department of Population and Civil Registration Padang Panjang
City)**

By:

Putri Thahirah

2110861023

Supervisors:

Dr. Elva Ronaning Roem, M.Si

Ilham Havifi, M.I.Kom

Interpersonal communication is a key factor in delivering public services that are responsive, inclusive, and oriented toward the needs of society. The Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Padang Panjang City developed Palang Pintu, an outreach service designed for citizens with mobility barriers such as the elderly, persons with disabilities, and those who are ill. This study aims to examine the process of interpersonal communication carried out by officers in Palang Pintu services and to analyze the communication strategies applied to improve service quality. The research employs a qualitative descriptive approach with a post-positivist paradigm, using Social Penetration Theory as its framework. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The findings reveal that officers provide Palang Pintu services using approaches different from in-office services, as the targeted citizens have diverse physical and psychological conditions. In practice, officers effectively employ both verbal and nonverbal communication. Verbal communication is reflected in friendly greetings, the use of the local Minangkabau language, and clear explanations of procedures. Nonverbal communication is expressed through smiles, friendly gestures, eye contact, and calm tone of voice. The strategies adopted include the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs), annual training programs in collaboration with local and central governments, and the use of social media to broaden information outreach. This study highlights that the success of Palang Pintu services depends not only on technical procedures but also on officers' ability to foster closeness, comfort, and trust through empathetic and adaptive communication. Based on Social Penetration Theory, the research shows that openness and empathy deepen interpersonal relationships, ultimately enhancing public trust and satisfaction.

Keywords: *Interpersonal Communication, Palang Pintu, Public Service, Service Excellent, Social Penetration Theory*