

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, yang dilakukan terhadap pihak-pihak dan setelah dilakukan analisis, maka dapat disimpulkan bahwa

Komunikasi Interpersonal Humas dalam Memberikan Pelayanan Publik di Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Pekanbaru yang diteliti berdasarkan 5 hal teori Joseph de Vito dengan pendekatan humanistik yaitu:

Keterbukaan, Humas PTUN memberikan informasi yang dibutuhkan oleh klien secara terbuka dan jujur, Tetapi memiliki batasan-batasan dalam memberikan informasi secara terbuka, batasan-batasannya telah diatur oleh UU Keterbukaan informasi, UU No 51 thn 2009, dan UU No 48 thn 2009.

Empati, Humas PTUN memahami latar belakang seseorang dan Humas dapat memahami suatu persoalan dari sudut pandang orang lain.

Sikap Mendukung, Humas PTUN memberikan respon yang spontan dan Humas memberi sikap dukungan melalui saran dan solusi yang diberikan kepada klien.

Sikap positif, Humas PTUN dan klien dalam menjalin komunikasi berpikir positif dan Humas PTUN mampu menghargai klien yang datang untuk meminta informasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kesetaraan, Humas PTUN menempatkan diri sama dengan klien, seperti menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh klien. Dan juga memahami emosional.

Dari ke 5 hal yang di atas, peneliti melihat bahwa kejujuran dalam memberikan informasi juga dibutuhkan dalam komunikasi interpersonal, PTUN merupakan lembaga pelayanan maka dari itu kejujuran informasi yang diberikan sangat mempengaruhi pelayanan. Informasi yang diberikan sesuai apa yang diinginkan klien, dan juga kejujuran ini memiliki batasan-batasan yang berdasarkan undang-undang.

Humas PTUN ini bersifat pasif, jika yang ada orang datang meminta informasi mereka berikan. Jadi tidak semua humas bersifat aktif, di PTUN sendiri lebih mendapatkan *feedback* berupa tanggapan baik oleh klien atas informasi yang diberikan.

Dari hasil penelitian tersebut, peneliti melihat dari kelima aspek humanistik yang diterapkan oleh humas ke klien semuanya mampu dilakukan dengan baik. Dan dari dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sudah diterapkan dengan baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Saran

Adapun saran yang yang dapat penulis berikan kepada Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru, khususnya Humas yaitu sebagai berikut:

1. Humas PTUN Pekabaru harus tetap mempertahankan komunikasi Interpesonal yang telah dilakukan, agar klien merasa puas akan layanan publik yang diberikan.
2. Humas dan staf PTUN Peanbaru harus tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang telah diberikan karena Pengadilan Tata Usaha Negara merupakan lembaga pelayanan publik.