

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 I PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Komunikasi bergantung pada kemampuan kita untuk memahami satu sama lain. Walaupun komunikasi kita dapat menjadi ambigu, satu tujuan utamanya adalah pemahaman. Kegagalan komunikasi dapat menimbulkan kerugian yang besar bagi sebuah organisasi. Seorang humas mampu berkomunikasi dengan baik bertujuan agar tidak adanya kegagalan dalam menyampaikan komunikasi. Humas mampu membangun citra positif dari perusahaan tempat mereka bekerja, dan mampu menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan jelas agar masyarakat memahami apa yang disampaikan oleh humas tersebut.

Komunikasi yang efektif apabila adanya *feedback* dari lawan bicara kita. Agar mendapatkan *feedback* komunikasi harus berjalan lancar dan tidak ada hambatan. Komunikasi memiliki bentuk-bentuk komunikasi, antara lain komunikasi intrapersonal yaitu komunikasi dengan diri sendiri. Ada juga komunikasi interpersonal, yaitu komunikasi antara dua orang dan terjadinya kontak langsung dalam percakapan, komunikasi ini juga dapat berlangsung dengan berhadapan muka atau verbal. Kemudian komunikasi kelompok, yaitu komunikasi tatap muka antara tiga orang atau lebih. Terakhir komunikasi massa, yaitu suatu proses dimana suatu organisasi memproduksi dan menyebarkan pesan secara luas.

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.

Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang dianggap paling efektif untuk menerapkan suatu pendekatan dalam rangka mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam komunikasi interpersonal, proses menjaga hubungan baik, meliputi sebuah usaha untuk menjaga hubungan baik, dengan melakukan perbaikan-perbaikan, yakni dengan mencegah adanya permasalahan yang telah terjadi.

Era sekarang adalah era pelayanan publik. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah (provinsi, kabupaten, dan kota) dalam setiap program kegiatannya senantiasa berupaya dan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pasal 1 Bab I Undang- Undang No. 25 Tahun 2009).¹

¹ Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*, (Yogyakarta: GavaMedia, 2015) hal 1-3

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.

Dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor PTUN Pekanbaru ini, tidak lepas dari faktor komunikasi dari humasnya sendiri. Bagaimana humas tersebut memberikan pelayanan publik berupa jasa kepada masyarakat.

Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) merupakan sebuah lembaga peradilan di lingkungan Peradilan Tata Usaha Negara yang berkedudukan di ibu kota kabupaten atau kota. Sebagai Pengadilan Tingkat Pertama, Pengadilan Tata Usaha Negara berfungsi untuk memeriksa, memutus, dan menyelesaikan sengketa Tata Usaha Negara. Pengadilan Tata Usaha Negara dibentuk melalui Keputusan Presiden dengan daerah hukum meliputi wilayah Kota atau Kabupaten. Susunan Pengadilan Tata Usaha Negara terdiri dari Pimpinan (Ketua PTUN dan Wakil Ketua PTUN), Hakim Anggota, Panitera, dan Sekretaris. Saat ini terdapat 28 Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara yang tersebar di seluruh Indonesia.²

Di kantor PTUN ini hanya memiliki satu humas, humasnya diambil dari hakim yang paham akan masalah hukum. Humas di PTUN ini ditunjuk melalui SK saja. Tugas dari humas di pengadilan berbeda dengan tugas humas yang lain, karena humas di pengadilan bersifat pasif. Humas PTUN Pekanbaru sendiri berfungsi untuk memberikan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan jasa humas tersebut untuk memberika informasi kepada masyarakat yang membutuhkan. Informasi yang dibutukan oleh klien adalah berkenaan dengan Tata Usaha Negara. Humas ini mampu memberikan

² https://id.wikipedia.org/wiki/Pengadilan_Tata_Usaha_Negara (Diakses 03 April 2018) Pukul 06.04 wib

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.

informasi yang dibutuhkan oleh klien tersebut, dan juga dapat membantu klien dalam menangani masalah yang mereka hadapi.

Berdasarkan observasi peneliti melihat komunikasi yang dilakukan oleh humas tersebut baik, tetapi tidak semua komunikasi yang dilakukan berjalan baik, disini peneliti mengambil komunikasi interpersonal karena didalam komunikasi yang dilakukan oleh humasnya adakah didalam berdialog antara komunikator dan klien memiliki lima sifat yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan, dari kelima sifat itu yang perlu dipertimbangkan dalam menjalankan komunikasi interpersonal. Dalam membantu masalah yang klien hadapi apakah seorang humas di PTUN memiliki lima sifat tersebut. Hal yang menyangkut pertanyaan klien tersebut berupa masalah Tata Usaha negara karena PTUN ini adalah Pengadilan Tata Usaha Negara, yang memberikan pelayanan soal pengadilan yang meyangkut masalah sengketa Tata Usaha Negara. Di PTUN ini menangani masalah Bidang HAM, Bidang *function publique*, Bidang sosial, dan Bidang ekonomi.

Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Pekanbaru ini menyediakan jasa untuk masyarakat yang memiliki masalah keuangan dalam menuntut haknya, yaitu Pos Bantuan Hukum. Humas tersebut berperan aktif dalam memberikan informasi mengenai hukum dan juga memberikan informasi kepada masyarakat bahwa di PTUN ini memiliki Pos Bantuan Hukum.

Dengan demikian humas di Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Pekanbaru memberikan informasi kepada masyarakat dan mampu membuat

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.

masyarakat cerdas akan hukum dan tidak takut akan masalah keuangan lagi karena di PTUN memiliki Pos Bantuan Hukum.

Adapun komunikasi interpersonal memiliki peran besar dalam meningkatkan pelayanan publik di lembaga publik yang dilakukan oleh humasnya. Menurut observasi yang dilakukan oleh peneliti di PTUN memiliki SOP, setiap orang yang ingin bertanya masalah apapun disarankan untuk langsung ke humasnya, melalui meja piket jadi SOP nya Meja piket, kemudian langsung ke humasnya. Dari humas tersebut barulah apa yang diinginkan oleh masyarakat dapat dijawab oleh humas. Jadi komunikasi interpersonal yang dilakukan sangat berpengaruh terhadap pelayanan, karena masyarakat mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dari humasnya langsung.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Komunikasi Interpersonal Humas dalam Memberikan Pelayanan Publik kepada Masyarakat di Pengaduan Tata Usaha Negara (PTUN) Pekanbaru.”**

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari salah penafsiran terhadap kata-kata dalam judul penelitian ini, maka penulis perlu untuk memberikan penegasan istilah.

1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal. Komunikasi interpersonal ini sering

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.

diperkuat dengan perilaku nonverbal (yaitu menggunakan gerakan-gerakan tertentu, mimik, dan sejenisnya).³

2. Humas

Mempunyai ruang lingkup kegiatan yang menyangkut banyak manusia (public, masyarakat, khalayak), baik didalam (*public intern*) dan diluar (*publik ekstern*). Humas sebagai komunikator mempunyai fungsi ganda yaitu keluar memberikan informasi kepada khalyak dan kedalam menyerap reaksi dari khalayak. Organisasi atau instansi atau lembaga mempunyai tujuan dan berkehendak untuk mencapai tujuan.⁴

3. Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 yang dimaksud dengan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁵

4. Masyarakat

Menurut Mac Iver dan Page masyarakat merupakan jalinan hubungan social, dan selalu berubah. Dan menurut Koentjaraningrat masyarakat adalah kesatuan hidup makhluk-makhluk manusia yang terikat oleh suatu

³ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: Rosdakarya, 2010) hal 81

⁴ Widjaja, *Komunikasi Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008) hal 2

⁵ Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Gava Media, 2015)hal 16

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.

system adat istiadat tertentu, sedangkan menurut Selo Soemardjan dan Soelaiman Soemardi masyarakat adalah tempat orang-orang hidup bersama yang menghasil kebudayaan.⁶

5. Pengadilan Tata Usaha Negara

Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) merupakan sebuah lembaga peradilan di lingkungan Peradilan Tata Usaha Negara yang berkedudukan di ibu kota kabupaten atau kota. Sebagai Pengadilan Tingkat Pertama, Pengadilan Tata Usaha Negara berfungsi untuk memeriksa, memutus, dan menyelesaikan sengketa Tata Usaha Negara. Pengadilan Tata Usaha Negara dibentuk melalui Keputusan Presiden dengan daerah hukum meliputi wilayah Kota atau Kabupaten. Susunan Pengadilan Tata Usaha Negara terdiri dari Pimpinan (Ketua PTUN dan Wakil Ketua PTUN), Hakim Anggota, Panitera, dan Sekretaris. Saat ini terdapat 28 Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara yang tersebar di seluruh Indonesia.⁷

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah

Dalam penelitian ini, bagaimana komunikasi interpersonal humas di PTUN Pekanbaru dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat?.

⁶ Ary Gunawan, *Sosiologi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000) hal 4

⁷ https://id.wikipedia.org/wiki/Pengadilan_Tata_Usaha_Negara (Diakses 03 April 2018) Pukul 06.04 wib

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.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Tujuan mengadakan penelitian ini yaitu untuk mengetahui komunikasi Interpersonal humas PTUN Pekanbaru dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

2. Kegunaan penelitian

a. Secara Teoritis

Untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berpikir melalui penulisan ilmiah serta melatih menerapkan teori-teori yang di dapat diperkuliahan.

b. Secara praktis

Sebagai bahan pertimbangan bagi kantor PTUN Pekanbaru dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat melalui Komunikasi Interpersonal.

Untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S.I.Kom) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui secara keseluruhan terhadap penelitian ini, penulis susun dalam sistematika penulisan sebagai berikut:

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 I PENDAHULUAN

Dalam pembahasan ini berikan tentang, Latar Belakang Masalah, Penegasan istilah, Permasalahan, Tujuan dan Kegunaan penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Dalam pembahasan ini berkaitan tentang, Kajian Teori, Kajian Terdahulu, Kerangka Pikir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam Pembahasan ini berkaitan tentang, Jenis dan Pendekatan Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Sumber Data, Informan Peneliti, Teknik Pengumpulan Data, Validitas Data, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

Dalam Pembahasan ini berkaitan tentang Gambaran umum PTUN Pekanbaru, Sejarah PTUN, Visi-Misi PTUN.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam Pembahasan ini berkaitan tentang, Hasil Penelitian dan Pembahasan.

BAB VI PENUTUP

Dalam pembahasan ini berkaitan tentang, Kesimpulan dan Saran.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN-LAMPIRAN**