

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kajian Teori

Komunikasi adalah salah satu dari aktivitas manusia yang dikenali oleh semua orang namun sangat sedikit yang dapat mendefinisikannya secara memuaskan. Komunikasi memiliki variasi definisi yang tidak terhitung seperti; saling berbicara satu sama lain, televisi, penyebaran informasi, gaya rambut kita, kritik sastra, dan masih banyak lagi.⁸

Komunikasi merupakan salah satu istilah paling populer dalam kehidupan manusia. Sebagai sebuah aktivitas, komunikasi selalu dilakukan manusia. Manusia tidak bisa tidak berkomunikasi. Jika manusia normal merupakan makhluk sosial yang selalu membangun interaksi antar sesamanya, maka komunikasi adalah sarana utamanya.⁹

Komunikasi adalah proses sosial dimana individu-individu menggunakan simbol-simbol untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna dalam lingkungan mereka.¹⁰

Teoretikus komunikasi menciptakan model-model (*models*), atau representasi sederhana dari hubungan-hubungan kompleks di antara elemen-elemen dalam proses komunikasi, yang mempermudah kita untuk memahami proses yang rumit. Walaupun banyak model komunikasi, di sini akan dibahas tiga yang paling utama.

1. Model Komunikasi

Komunikasi sebagai ilmu yang mempelajari perilaku manusia dalam berkomunikasi, juga dapat digambarkan dalam berbagai macam model. Model komunikasi dibuat untuk membantu dalam memberi pengertian tentang

⁸ John Fiske, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Rajawali Pers, Jakarta, 2012. Hlm 1

⁹ Edi Santoso & Mite Setiansah, *Teori Komunikasi*, Graham Ilmu, Yogyakarta, 2012. Hlm 3

¹⁰ Richard West Lynn H. Turner. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*, Salemba Humanika, Jakarta, 2013. Hlm 5

komunikasi, dan juga untuk menspesifikasi bentuk-bentuk komunikasi yang ada dalam hubungan antar manusia.¹¹

Kata komunikasi berasal dari bahasa latin *communicare* yang artinya memberitahukan. Kata tersebut kemudian berkembang dalam bahasa inggris *communication* yang artinya proses pertukaran informasi, konsep, ide, gagasan, perasaan, dan antara dua orang atau lebih. Secara sederhana dapat dikemukakan pengertian komunikasi, ialah proses pengiriman pesan atau symbol-simbol yang mengandung arti dari seorang sumber atau komunikator kepada seorang penerima atau komunikan dengan tujuan tertentu.¹²

Model ialah suatu gambar atau skema sederhana. Model komunikasi dimaksudkan untuk menggambarkan secara sederhana mengenai proses komunikasi supaya mudah dipahami.¹³

Menurut pengertian lainnya model komunikasi adalah gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya.¹⁴

Menurut Sereno dan Mortensen model komunikasi merupakan deskripsi ideal mengenai apa yang dibutuhkan untuk terjadinya komunikasi. Model komunikasi merenpresentasikan secara abstrak ciri-ciri penting dalam menghilangkan rincian komunikasi yang tidak perlu dalam dunia nyata. Gordon Wiseman dan Lerry Barker mengemukakan bahwa model komunikasi mempunyai tiga fungsi: *Pertama*, melukiskan proses komunikasi; *Kedua*, menunjukkan hubungan visual; *Ketiga*, membantu dalam menemukan dan memperbaiki kemacetan komunikasi.¹⁵

a. Komunikasi Sebagai Interaksi: Model Interaksional

Model linear berasumsi bahwa seseorang hanyalah pengirim atau penerima. Tentu saja hal ini merupakan pandangan yang sangat sempit terhadap

¹¹ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm 40

¹² Ibid, hlm 8

¹³ Suranto Aw. *Komunikasi Sosial Budaya*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010, hlm 2

¹⁴ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2009, hlm 5

¹⁵ Deddy Muliana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, PT. Remaja Rosdakarya, 2010, hlm 133

partisipan-partisipan dalam proses komunikasi. Oleh karenanya, Wilbur Schramm mengemukakan bahwa kita juga harus mengamati hubungan antara seseorang pengirim dan penerima. Ia mengonseptualisasikan model komunikasi interaksional (*interactional model of communication*), yang menekankan proses komunikasi dua arah diantara para komunikator (bagan 1.2). dengan kata lain komunikasi berlangsung dua arah: dari pengirim kepada penerima dan dari penerima kepada pengirim. Proses melingkar ini menunjukkan bahwa komunikasi selalu berlangsung. Pandangan interaksional mengilustrasikan bahwa seseorang dapat menjadi baik pengirim maupun penerima dalam sebuah interaksi, tetapi tidak dapat menjadi keduanya seklaigus.¹⁶

Satu elemen yang penting bagi model komunikasi interaksional adalah umpan balik (*feedback*), atau tanggapan terhadap suatu pesan. Umpanbalik dapat berupa verbal atau nonverbal, sengaja maupun tidak disengaja. Umpan balik juga membantu para komunikator untk mengetahui apakah pesan mereka telah tersampaikan atau tidak dan sejauh mana pencapaian makna terjadi. Dalam model interaksional, umpan balik terjadi setelah pesan diterima, tidak pada saat pesan sedang dikirim.

Elemen terakhir dalam model komunikasi interaksional adalah bidang pengalaman (*field of experience*) seseorang, atau bagaimana budaya, pengalaman dan keturunan seseorang memengaruhi kemampuannya untuk berkomunikasi dengan satu sama lain. Setiap orang membawa bidang pengalaman yang unik dalam tiap episode komunikasi, dan pengalaman-pengalaman tersebut sering kali memengaruhi komunikasi yang terjadi.

Model interaksional berlawanan dengan model stimulus respon (S-R) dan beberapa model linier lainnya. Sementara model-model tersebut mengasumsikan manusia sebagai pasif, model interaksional menganggap manusia jauh lebih aktif. Kualitas simbolik secara implicit terkandung dalam istilah “interaksional”,

¹⁶ Richard West Lynn H. Turner. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*, Salemba Humanika, Jakarta, 2013. Hlm 13

sehingga model interaksional jauh berbeda dengan interaksi biasa yang ditandai dengan pertukaran stimulus-respon.¹⁷

Model interaksional merujuk pada model komunikasi yang dikembangkan oleh para ilmuwan sosial yang menggunakan perspektif interaksi simbolik, dengan tokoh utamanya George Herbert Mead yang salah seorang muridnya adalah Herbert Blumer. Perspektif interaksi simbolik lebih dikenal dalam sosiologi, meskipun pengaruhnya juga menembus disiplin-disiplin lain seperti psikologi, ilmu komunikasi, dan bahkan antropologi.

Model interaksional sebenarnya sangat sulit untuk digambarkan dalam model diagramatik, karena karakternya yang kualitatif, nonsistemik, dan nonlinier. Model verbal lebih sesuai digunakan untuk melukiskan model ini. Model transaksional tidak mengklasifikasikan fenomena komunikasi menjadi berbagai unsure atau fase seperti yang dijelaskan dalam model-model komunikasi yang linier atau mekanistik. Alih-alih komunikasi digambarkan sebagai pembentukan makna (penafsiran atas pesan atau perilaku orang lain) oleh para peserta komunikasi (komunikator). beberapa konsep penting yang digunakan adalah: diri (*self*), diri yang lain (*other*), simbol, makna, penafsiran dan tindakan.

Menurut model interaksi simbolik, orang-orang sebagai peserta komunikasi bersifat aktif, reflektif dan kreatif, menafsirkan, menampilkan perilaku yang rumit dan sulit diramalkan. Paham ini menolak gagasan bahwa individu adalah organism pasif (seperti dalam stimulus-respon atau model-model komunikasi linier yang berorientasi efek), yang perilakunya ditentukan oleh kekuatan-kekuatan atau struktur di luar dirinya. Dalam konteks ini, Blumer mengemukakan tiga premis yang menjadi dasar model ini. *Pertama*, manusia bertindak berdasarkan makna yang diberikan individu terhadap lingkungan sosialnya (symbol verbal, symbol nonverbal, lingkungan fisik). *Kedua*, makna berhubungan langsung dengan interaksi sosial yang dilakukan individu dengan lingkungan sosialnya. *Ketiga*, makna diciptakan, dipertahankan, dan diubah lewat proses penafsiran yang dilakukan individu dalam berhubungan dengan lingkungan sosialnya. Oleh karena individu terus berubah, masyarakat pun berubah melalui

¹⁷ Deddy Mulyanan. *Ilmu Komunikasi*. PT Remaja Rodakarya, Bandung, 2011. Hlm 172

interaksi. Jadi interaksi-lah yang dianggap variable penting yang menentukan perilaku manusia, bukan struktur masyarakat. Struktur itu sendiri tercipta dan berubah karena interaksi manusia.

Para peserta komunikasi menurut model interaksional adalah orang-orang yang mengembangkan potensi manusiawinya melalui interaksi sosial, tepatnya melalui pengambilan peran orang lain (*role-taking*). Diri (*self*) berkembang lewat interaksi dengan orang lain, dimulai dengan lingkungan terdekatnya seperti keluarga (*significant others*) dalam suatu tahap yang disebut tahap permainan (*play stage*) dan terus berlanjut hingga ke lingkungan luas (*generalized others*) dalam suatu tahap yang disebut tahap pertandingan (*game stage*). Dalam interaksi itu, individu selalu melihat dirinya melalui perspektif (peran) orang lain. Maka konsep-diripun tumbuh berdasarkan bagaimana orang lain memandang diri individu tersebut.

Dalam ilmu komunikasi sebenarnya terdapat ratusan model komunikasi. Kita tidak mungkin membahas model-model tersebut satu persatu. Setiap model mempunyai kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Setiap model hanya dapat diukur berdasarkan kemanfaatannya ketika dihadapkan dengan dunia nyata, khususnya ketika digunakan untuk menjangkau data penelitian. Selain itu, model yang dirancang, unsur-unsur model dan hubungan antara berbagai unsur tersebut, bergantung pada perspektif yang digunakan si pembuat model.

b. Komunikasi Sebagai Transaksi: Model Transaksional

Model komunikasi transaksi (*transavtional model of communication*) Barnlund. Menggaris bawahi pengiriman dan penerimaan pesan yang berlangsung secara terus menerus dalam sebuah episode komunikasi sebagaimana ditunjukkan pada bagan 2.2. mengatakan bahwa komunikasi bersifat transaksional berarti mengatakan bahwa proses tersebut kooperatif. Pengirim dan penerima sama-sama bertanggung jawab terhadap dampak dan efektivitas komunikasi yang terjadi. Dalam model komunikasi linear, makna dikirim dari satu orang ke orang lainnya. Dalam model interaksional, makna dicapai melalui umpan balik dari pengirim dan penerima. Dalam model transaksional, orang membangun kesamaan makna. Apa

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.

yang dikatakan orang dalam sebuah transaksi sangat dipengaruhi oleh pengalamannya di masa lalu.¹⁸

Untuk mengatasi kelemahan model interaktif, kita membutuhkan sebuah model yang menekankan dinamika komunikasi antarpribadi dan peran bagaimana orang beranggapan selama proses tersebut. sebuah model yang akurat akan mencakup faktor waktu dan akan menggambarkan aspek-aspek komunikasi lainnya - seperti pesan, kebisingan, bidang pengalaman - seperti yang bervariasi dari waktu ke waktu daripada sebagai konstan.¹⁹

Model transaksional meliputi kekuatan model sebelumnya dan mengatasi kelemahan mereka. Model transaksional mengakui bahwa kebisingan hadir di seuruh komunikasi antarpribadi. Di samping itu, model ini mencakup fitur waktu mengingatkan kita bahwa bagaimana orang berkomunikasi bervariasi dari waktu ke waktu.

Juga perhatikan bahwa model transaksional, tidak seperti yang sebelumnya, menggambarkan masing-masing bidang pribadi pengalaman dan bidang berbagai pengalaman antara komunikator sebagai perubahan dari waktu ke waktu. Seperti kita menghadapi orang-orang baru dan memiliki pengalaman baru yang memperluas kita secara pribadi, kita mengubah cara kita berinteraksi dengan orang.

Pendekatan ini terfokus pada “makna” yang dibagi atau yang dipertukarkan dengan memperhitungkan pelbagai faktor yang mempengaruhi proses komunikasi. Sebuah transaksi komunikasi yang terbaik digambarkan sebagai komunikasi yang efektif. Model ini merupakan kepenuhan dari model satu arah dan dua arah. Model ini menggambarkan pengirim membagikan pesan atau meneruskan pesan kepada penerima. Ketika pesan itu tiba pada penerima, maka penerima, dapat memberikan umpan balik yang jelas yang memungkinkan pengirim dapat mengetahui apakah pesan itu dipahami sebagaimana dimaksudkan oleh pengirim. Jika pesan tidak diterima sebagai mana yang dimaksudkan

¹⁸ Richard Wes & Lynn H. Turner. Pengantar Teori Komunikasi Analisis Dan Aplikasi. Jakarta, Salemba Humanika, 2013. Hlm 14

¹⁹ Nia Kania Kurniawati. *Komunikasi Antarpribadi; Konsep dan Teori Dasar*. Graha Ilmu, Yogyakarta, 2014. Hlm 76

pengirim, maka komunikasi terus berproses sampai dua pihak menemukan makna sesungguhnya.²⁰

Peristiwa komunikasi dapat terjadi di mana, kapan dan oleh siapa saja. Komunikasi antarpribadi merupakan pertemuan dari paling sedikit dua orang yang bertujuan untuk memberikan pesan dan informasi secara langsung. Mengartikan komunikasi antarpribadi ini sebagai “proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau sekelompok kecil orang, dengan beberapa *effect* atau umpan balik seketika”. Muhammad mengartikan komunikasi antarpribadi sebagai proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya”.²¹

Komunikasi antarpribadi merupakan proses pertukaran informasi yang dianggap paling efektif dan prosesnya dapat dilakukan dengan cara sangat sederhana. Dalam hal ini Gary D’Angelo memandang komunikasi antarpribadi berpusat pada kualitas pertukaran informasi antar orang-orang yang terlibat. Para partisipan yang saling berhubungan merupakan pribadi yang unik, mampu memilih, mempunyai perasaan, bermanfaat dan dapat merefleksikan kemampuan diri masing-masing.

Selain efektif, komunikasi antarpribadi merupakan proses pertukaran informasi yang dianggap penting dan menjadi keharusan bagi setiap insan, baik dalam organisasi formal maupun non-formal. Tidak seorangpun manusia di atas dunia ini yang tidak melakukan komunikasi. Setiap orang senantiasa membutuhkan dan berusaha membuka serta menjalin komunikasi dengan orang lain. Adanya sejumlah kebutuhan di dalam diri setiap individu hanya dapat dipuaskan melalui kegiatan komunikasi antar sasamanya. Oleh karena itu, penting bagi semua orang untuk memiliki keterampilan berkomunikasi, tanpa dibatasi oleh jabatan, status sosial maupun stratifikasi dalam kehidupan sosial. Jadi, apakah orang tersebut berperan sebagai pejabat, kaum professional, maupun masyarakat awam, semuanya membutuhkan keterampilan berkomunikasi.

²⁰ Alo Liliweri. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Kencana, Jakarta, 2011. Hlm 79

²¹ Edi Harahap & Syarwani Ahmad. *Komunikasi Antarpribadi: Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan*. PT Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2014. Hlm 2-3

Komunikasi adalah proses sosial. Dalam komunikasi ada interaksi, saling pengaruh, dan ada relasi kekuasaan antar kelompok yang terlibat. Apa pun jenis komunikasinya, senantiasa melibatkan aspek-aspek sosial. Terlebih lagi, bila kita berbicara mengenai *human communication*.²²

Paham mengenai interaksi simbolis (*symbolic interactionism*) adalah suatu cara berpikir mengenai pikiran (*mind*), diri dan masyarakat yang telah memberikan banyak kontribusi kepada tradisi sosiokultural dalam membangun teori komunikasi. George Herbert Mead dipandang sebagai pembangun paham interaksi simbolis ini. Ia mengajarkan bahwa makna muncul sebagai hasil interaksi di antara manusia baik secara verbal maupun nonverbal. Melalui aksi dan respon yang terjadi, kita memberikan makna ke dalam kata-kata atau tindakan, dan karenanya kita dapat memahami suatu peristiwa dengan cara-cara tertentu. Menurut paham interaksi simbolis, individu berinteraksi dengan individu lainnya sehingga menghasilkan suatu ide tertentu mengenai diri yang berupaya menjawab pertanyaan siapakah anda sebagai manusia. Sedangkan menurut pandangan interaksi simbolis, makna suatu objek sosial serta sikap dan rencana tindakan tidak merupakan sesuatu yang terisolasi satu sama lain. Seluruh ide paham interaksi simbolis menyatakan bahwa makna muncul melalui interaksi.²³

2. Teori Informasi

Informasi merupakan salah satu unsur dalam proses komunikasi, yang sering disebut dengan pesan. Dalam proses komunikasi, pihak yang diajak berkomunikasi akan lebih mempercayai pesan-pesan yang jujur, apa adanya sesuai dengan fakta. Pesan yang demikian itu akan mengembangkan komunikasi yang sedang dibangun. Informasi yang jujur dan terbuka bagi pihak lain, baik di dalam ataupun di luar organisasi, akan menghalangkan kesalahpahaman dan dapat membina hubungan pribadi dan organisasional. Kondisi yang demikian ini menimbulkan reputasi bagus, karena tentu akan didukung oleh seluruh jajaran

²² Momon Sudarma. *Sosiologi Komunikasi*. Jakart. Mitra Wicana Media, 2014. Hlm 11

²³ Morissan. *Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group, 2013. Hlm 110-112

organisasi. Citra organisasi juga semakin kukuh dan positif di mata publik dan khalayak.²⁴

Bagi pimpinan, dengan memberikan informasi yang jujur dan terbuka, dalam kaitan dengan target-target kegiatan, proses kerja, serta kejelasan imbalan, dapat menimbulkan dampak yang positif bagi iklim komunikasi dan organisasi, yang akhirnya memunculkan motivasi kerja yang sangat positif. Oleh sebab itu, pemimpin di tingkat mana pun, perlu memiliki kemampuan dan keterampilan memberikan informasi yang jujur dan menjangkau umpan balik (*feedback*). Kemampuan dan keterampilan menjangkau umpan balik sangat berkaitan dengan kemampuan dan keterampilan mendengarkan, terutama mendengarkan saran, keluhan dan kritik dari bawah dan pihak lain.

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara demokrasi yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik. Kebebasan memperoleh informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara dan badan publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik.

Keterbukaan informasi publik, yang kemudian dikukuh sebagai undang-undang, merupakan ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik. UU KIP pada dasarnya mempunyai tiga sumbu utama: transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas publik. Transparansi menyangkut keterbukaan informasi pada badan-badan publik untuk dapat diakses masyarakat. Partisipasi mencakup keterlibatan masyarakat dalam menentukan keputusan/kebijakan pemerintahan. Akuntabilitas publik menunjukkan dorongan bagi badan-badan publik untuk bertanggung jawab kepada publik atas program/kebijakan yang dilaksanakannya.

²⁴ Farid Hamid & Heri Budianto. *Ilmu Komunikasi: Sekarang dan Tantangan Masa Depan*. Jakarta, Kencana, 2011. Hlm 208

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.

UU KIP ini, walaupun sudah diundangkan, baru diberlakukan dua tahun kemudian, yakni 1 Mei 2010. Hal ini karena diperlakukan berbagai persiapan matang bagi pemberlakuannya.

a. Sengketa Informasi

Sengketa informasi merupakan salah satu upaya yang ditempuh oleh warga Negara yang mengalami hambatan dalam memperoleh informasi dalam rangka pemenuhan hak atas informasi.²⁵

b. Proses Penyelesaian Sengketa Informasi

Dalam penyelesaian sengketa informasi ada 3 tahap upaya penyelesaian sengketa informasi sebagai berikut:

1) Tahap pertama: Komisi Informasi

Komisi informasi merupakan lembaga pertama yang menyelesaikan sengketa informasi publik. Oleh karena itu, seluruh hal-hal yang terkait dengan sengketa informasi publik wajib diselesaikan terlebih dahulu di komisi informasi.

2) Tahap keberatan: Pengadilan Negeri atau Pengadilan Tata Usaha Negara

Para pihak yang tidak menerima putusan komisi informasi dapat mengajukan upaya hukum keberatan kepada pengadilan.

3) Tahap kasasi: Mahkamah Agung

Para pihak yang keberatan terhadap putusan Pengadilan Negeri atau Pengadilan Tata Usaha Negara dapat mengajukan kasasi kepada Mahkamah Agung dalam jangka waktu 14 hari setelah putusan Pengadilan Negeri atau Pengadilan Tata Usaha Negara diucapkan dalam sidang terbuka untuk umum apabila para pihak hadir atau 14 hari sejak isi atau amar putusan diberitahukan kepada para pihak oleh jurusita untuk sengketa di Pengadilan Negeri, atau sejak pemberitahuan putusan dikirimkan melalui pos untuk sengketa di Pengadilan Tata Usaha Negara (pasal 9 ayat (2) perma 2 tahun 2011). Mahkamah Agung wajib memutus dalam waktu paling lambat 30 hari kerja sejak majelis hakim ditetapkan.

²⁵ Modul Pelatihan Memahami Penyelesaian Sengketa Informasi, Hlm 3

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.

c. Administrasi Penyelesaian Sengketa Informasi

Administrasi permohonan penyelesaian sengketa informasi merupakan langkah awal melakukan suatu permohonan penyelesaian sengketa informasi publik di komisi informasi. Terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan oleh petugas dan panitera komisi informasi dalam menerima permohonan penyelesaian sengketa informasi sebelum berlanjut ke dalam tahap penyelesaian sengketa informasi. hal yang harus diperhatikan antara lain mengenai syarat permohonan yang harus dipenuhi oleh pemohon, proses verifikasi, serta proses registrasi.²⁶

d. Tahapan Penyelesaian Sengketa Informasi

Tahapan penyelesaian sengketa informasi publik di komisi informasi dikenal dengan nama ajudikasi. Ajudikasi dipimpin oleh majelis komisioner berjumlah sekurang-kurangnya 3 orang. Majelis komisioner adalah komisioner komisi informasi yang berasal dari berbagai latar belakang profesi.²⁷

1) Tahapan Ajudikasi

Tahapan penyelesaian sengketa informasi publik berdasarkan Perki PPSIP merupakan hasil perubahan dari tahapan penyelesaian sengketa sebelumnya, dimana proses mediasi diintegrasikan ke dalam ajudikasi. Berikut ini merupakan tahapan ajudikasi: pemeriksaan awal, putusan sela, mediasi, pembuktian, kesimpulan para pihak, putusan ajudikasi komisi informasi²⁸.

B. Kajian Terhadulu

Dalam penelitian ini peneliti memaparkan penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti tentang “*Model Komunikasi Penyelesaian Sengketa Informasi di Komisi Informasi Provinsi Riau*”.

1. Jurnal komunikologi, volume 10 nomor 2 September 2013. Halaman 66-72. Penelitian ini dilakukan oleh Neka Fitriyah, pada tahun 2013 dengan judul “*Model komunikasi dalam mensosialisasikan E-KTP di kota serang*” yang diterbitkan oleh ilmu komunikasi FISIP Universitas Tirtayasa, dengan menggunakan metode penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif sedangkan Penelitian ini menggunakan Model komunikasi AIDDA yaitu

²⁶ Ibid, hlm 15

²⁷ Ibid, hlm 33

²⁸ Ibid, hlm 34-38

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.

Attention (Perhatian), Interest (Minat), Desire (Hasrat), Decision (Keputusan), Action (Kegiatan). Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa dalam model komunikasi e-KTP yang dilakukan oleh pemerintah Kota Serang yaitu dengan melakukan analisis situasi, analisis organisasi, dan analisis publiknya. Analisis situasi digunakan untuk melihat kesiapan aparat dan masyarakat serta perangkat yang dimiliki dalam pelaksanaan program tersebut. Analisis organisasi lebih difokuskan pada kemampuan SDM Internal aparat pemerintah Kota Serang dalam program e-KTP sedangkan analisis publik lebih pada bagaimana respon dan partisipasi masyarakat kota Serang untuk mensukseskan program e-KTP. Media iklan cetak maupun elektronik dalam sosialisasi e-KTP ini menjadi alat bantu yang penting dalam proses penyampaian informasi mengenai e-KTP kepada masyarakat Kota Serang.²⁹

2. Jurnal Ilmu komunikasi UHO, Volume 2 No 1 (2017) Halaman 1-11. Penelitian ini dilakukan oleh Rakhmat Ramadhan pada tahun 2017. Dengan judul “*Model Komunikasi Bhabinkamtibmas dalam menjalin kemitraan kepada masyarakat*”. Yang diterbitkan oleh Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu politik Universitas Halu Oleo Kendari. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Adapun hasil dari penelitian ini adalah Model komunikasi yang digunakan yaitu model komunikasi SOR (Stimulus-Organism- Respon) melalui pendekatan informatif, persuasif, koersif dengan menggunakan data primer analisis kualitatif. Jurnal ini tidak hanya meneliti tentang model komunikasi saja tetapi membahas tentang hambatan dalam menjalankan proses komunikasi oleh Bhabinkamtibmas.³⁰

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah dukungan dasar teoritis dalam rangka memberi jawaban terhadap pendekatan pemecahan masalah.³¹

²⁹ Neka Fitriyah, *Model komunikasi dalam mensosialisasikan E-KTP di kota serang*, Jurnal komunikologi, volume 10 nomor 2, September 2013. hlm 66-72.

³⁰ Rakhmat Ramadhan, *Model Komunikasi Bhabinkamtibmas dalam menjalin kemitraan kepada masyarakat*, Jurnal Ilmu komunikasi UHO, Volume 2 No 1 2017. hlm 1-11.

³¹ Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations*, Sembiosa Rekatama Media, Bandung, 2011. Hlm 20

Dalam penelitian ini peneliti akan menjelaskan bagaimana model komunikasi penyelesaian sengketa informasi yang dilakukan oleh komisi informasi Provinsi Riau. Dimana bertugas untuk melakukan penyelesaian sengketa informasi di Provinsi Riau.

Model adalah representasi suatu fenomena, baik yang nyata maupun yang abstrak, sedangkan model komunikasi merupakan gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen dengan komponen yang lainnya. Penyelesaian adalah proses, cara, perbuatan, menyelesaikan (dalam berbagai-bagai arti seperti pemberesan, pemecahan). Penyelesaian sengketa informasi merupakan salah satu upaya yang ditempuh oleh warga Negara yang mengalami hambatan dalam memperoleh informasi dalam rangka pemenuhan hak asasi atas informasi.

Hubungan model komunikasi dengan penyelesaian berawal dari model komunikasi yang merupakan suatu gambaran sederhana dalam sebuah proses komunikasi yang dimana terdapatnya unsur-unsur komunikasi, begitu juga dengan penyelesaian yakni berupa interaksi antar manusia baik diskala yang lebih kecil dan skala yang besar sehingga terbentuknya suatu komunikasi yang terjadi didalam sebuah penyelesaian. Penyelesaian tentu memerlukan pelaku komunikasi komunikator, pesan, media, komunikan dan efek yang dimana itu merupakan unsur-unsur komunikasi. sehingga hubungan komunikasi dan penyelesaian sangat erat sekali. Berikut ini kerangka pikir penelitian:

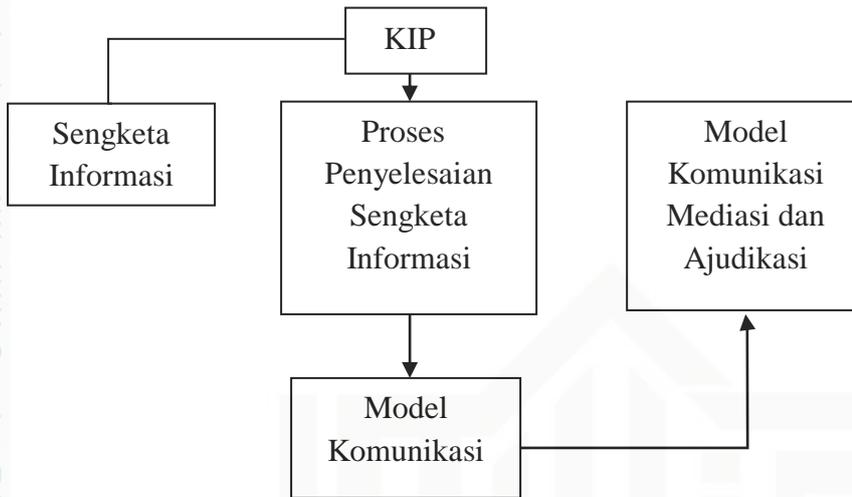
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



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.



Bagan 2.3 Kerangka Pikir Penelitian

Sumber : Peneliti

Berdasarkan kerangka pikir di atas, dalam penelitian ini peneliti menggunakan model komunikasi interaksional dengan meliputi unsur-unsur komunikasi sebagai berikut:

- a) Pengirim
Orang yang menyampaikan pesan kepada penerima pesan. Yaitu masyarakat sebagai pengirim pesan.
- b) Pesan
Merupakan kata-kata, suara, tindakan, atau gerak-gerik dalam sebuah interaksi. Pesan yang disampaikan yaitu ketidakpuasan masyarakat akan kebutuhan informasi yang diterimanya.
- c) Saluran
Saluran disini yaitu jalan untuk komunikasi. Saluran biasanya berhubungan langsung dengan indra penglihatan, perasa, penciuman, dan pendengaran. Masyarakat langsung menyampaikan pesannya kepada KIP.
- d) Penerima
Orang yang menerima pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan. KIP sebagai penerima pesan yang ditujukan oleh masyarakat.
- e) Umpan Balik
Komunikasi yang diberikan pada sumber pesan oleh penerima pesan untuk

menunjukkan pemahaman makna. Umpan balik disini bagaimana pihak KIP merespon pesan yang disampaikan oleh masyarakat.

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.