

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 II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kerangka Teoritis

1. Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Istilah Komunikasi berpangkal pada perkataan latin *Communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi juga berasal dari akar kata dalam bahasa Latin *Communico* yang artinya membagi.⁹

Kata komunikasi menurut Onong Uchjana Effendi yaitu berasal dari perkataan bahasa latin : *Communicatio* yang berarti pemberitahuan atau pertukaran pikiran.¹⁰

Sebuah defenisi yang dibuat oleh kelompok sarjana Komunikasi yang mengkhususkan diri pada studi Komunikasi antarmanusia (*human communication*) bahwa Komunikasi adalah suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang- orang mengatur lingkungan nya dengan 1). Membangun hubungan antarsesama manusia, 2). Melalui pertukaran informasi, 3). Untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain, serta 4). Berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu.

Everett M. Rogers seorang pakar Sosiologi Pedesaan Amerika yang telah banyak memberi perhatian pada studi riset Komunikasi, khususnya dalam hal penyebaran inovasi membuat defenisi bahwa Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.

⁹ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012), 20.

¹⁰ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 81.

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.

Defenisi ini kemudian dikembangkan oleh Rogers bersama D. Lawrence Kincaid sehingga melahirkan suatu defenisi baru yang menyatakan bahwa: “Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam. “

David K. Berlo dari Michigan State University menyebut secara ringkas bahwa komunikasi sebagai instrumen interaksi sosial berguna untuk mengetahui dan memprediksi sikap orang lain, juga untuk mengetahui keberadaan diri sendiri dalam menciptakan keseimbangan dengan masyarakat.¹¹

b. Proses Komunikasi

Proses Komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (Komunikator) kepada orang lain (Komunikan). Pikiran bisa berupa gagasan, informasi, opini, dan lain- lain yang muncul dari benaknya. Perasaan bisa berupa keyakinan, kepastian, keragu- raguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, kegairahan, dan sebagainya yang timbul dari lubuk hati.

Proses komunikasi dalam perspektif psikologis terjadi pada diri peserta komunikasi, baik sebagai komunikator maupun sebagai komunikan. Ketika seseorang berniat ingin menyampaikan suatu pesan, maka dalam dirinya terjadi suatu proses.¹²

Proses Komunikasi terbagi menjadi dua tahap, yakni secara Primer dan secara Sekunder.¹³

1) Proses Komunikasi Secara Primer

Proses Komunikasi secara Primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan

¹¹Hafied Cangara, *Komunikasi Politik: konsep, teori dan strategi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 20.

¹²Mardhiah Rubani, *Psikologi Komunikasi*, (Pekanbaru: UR Press, 2010), 23.

¹³Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), 11.

menggunakan lambang (Simbol) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kial, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya yang secara langsung mampu “ Menerjemahkan” pikiran dan perasaan komunikator kepada komunikan. Pihak perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau juga menggunakan lambang atau isyarat dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung perpustakaan. Misalnya ketika pengunjung perpustakaan melanggar atau tidak mematuhi tata tertib perpustakaan maka pihak perpustakaan menggunakan bahasa isyarat kepada pengunjung yang tidak mematuhi peraturan dengan menggunakan gerakan tangan.

2) Proses Komunikasi secara Sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Pihak perpustakaan selain menggunakan lambang dalam menyampaikan pesan, juga menggunakan komputer, buku dan majalah mengenai data statistik dalam menyampaikan informasi statistik kepada pengunjung perpustakaan.

Seorang Komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena komunikan sebagai sasarannya berada ditempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Surat, teleks, surat kabar, majalah, radio, televisi, film dan lain- lain adalah media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi.

Secara ringkas proses berlangsungnya komunikasi itu bisa digambarkan seperti berikut:

- a. Komunikator, yang mempunyai maksud berkomunikasi dengan orang lain mengirimkan suatu pesan kepada orang yang dimaksud. Pesan yang disampaikan itu bisa berupa informasi dalam bentuk bahasa ataupun lewat simbol- simbol yang bisa dimengerti kedua pihak.

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.



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. Pesan, itu disampaikan atau dibawa melalui suatu media atau saluran baik secara langsung maupun tidak langsung.
- c. Fungsi pengiriman, proses untuk mengubah pesan ke dalam bentuk yang dioptimasi untuk keperluan penyampaian pesan/ data.
- d. Media atau saluran, adalah alat yang menjadi penyampai pesan dari komunikator ke komunikan.
- e. Fungsi penerimaan, proses memahami simbol- simbol bahasa (bahasa pesan) yaitu simbol grafis atau huruf dengan cara mengasosiasikannya atau menghubungkan simbol- simbol dengan bunyi-bunyi bahasa beserta variasi-variasinya yang dilakukan penerima pesan dari penyampai pesan.
- f. Komunikan, menerima pesan yang disampaikan dan menerjemahkan isi pesan yang diterimanya ke dalam bahasa yang dimengerti oleh komunikator itu sendiri.
- g. Respons, merupakan rangsangan atau stimulus yang timbul sebagai akibat dari perilaku komunikator setelah menerima pesan.
- h. Komunikan memberikan umpan balik (*feedback*) atau tanggapan atas pesan yang dikirimkan kepadanya, apakah dia mengerti atau memahami pesan yang dimaksud oleh si pengirim.¹⁴

2. Model Komunikasi

a. Pengertian Model Komunikasi

Model ialah suatu gambaran yang sistematis dan abstrak, dimana menggambarkan potensi- potensi tertentu yang berkaitan dengan berbagai aspek dari sebuah proses. Ada juga yang menggambarkan model sebagai cara untuk menunjukkan sebuah objek, di mana di dalamnya di jelaskan kompleksitas suatu proses, pemikiran, dan hubungan antara unsur- unsur yang mendukungnya. Model komunikasi adalah alat untuk menjelaskan atau untuk mempermudah penjelasan komunikasi

¹⁴ Agus Hermawan, *Komunikasi Pemasaran*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2012), 6

Model dibangun agar kita dapat mengidentifikasi, menggambarkan atau mengategorisasikan komponen- komponen yang relevan dari suatu proses. Sebuah model dapat dikatakan sempurna, jika ia mampu memperlihatkan semua aspek- aspek yang mendukung terjadinya sebuah proses. Misalnya dapat melakukan spesifikasi dan menunjukkan kaitan antara satu komponen dengan komponen lainnya dalam suatu proses, serta keberadaannya dapat di tunjukkan secara nyata.¹⁵

b. Model- Model Komunikasi

Terdapat ratusan model komunikasi yang telah dibuat para pakar. Kekhasan suatu model komunikasi juga dipengaruhi oleh latar belakang keilmuan (pembuat) model tersebut, paradigma yang digunakan, kondisi teknologis, dan semangat zaman yang melingkunginya. Disini penulis membahas mengenai model komunikasi Lasswell

1) Model Komunikasi Lasswell

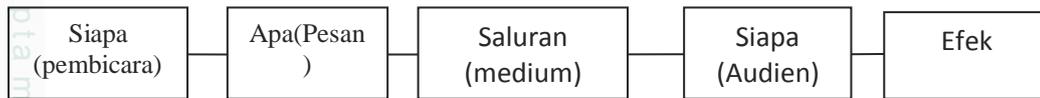
Salah satu model komunikasi yang tua tetapi masih digunakan orang untuk tujuan tertentu adalah model komunikasi yang dikemukakan oleh Harold Lasswell, seorang ahli ilmu politik dari Yale University. Dia menggunakan lima pertanyaan yang perlu ditanyakan dan dijawab dalam melihat proses komunikasi, yaitu *who* (siapa), *says what* (mengatakan apa), *in which medium* atau dalam media apa, *to whom* atau kepada siapa, dan dengan *what effect* atau apa efeknya.¹⁶

Maksud dari model lasswell ini akan kelihatan bahwa yang dimaksud dengan pertanyaan *who* tersebut adalah menunjuk kepada siapa orang yang mengambil inisiatif untuk memulai komunikasi. Yang memulai komunikasi ini dapat berupa seseorang dan dapat juga sekelompok orang seperti organisasi atau persatuan. Berikut gambar model komunikasi Lasswell.

¹⁵ Hafied Cangara, Op.Cit. 43

¹⁶ Arni Muhammad, Op.Cit.5

Gambar 2. Model Komunikasi Lasswell



Sumber: model komunikasi lasswell dalam buku "Arni Muhammad", *Komunikasi Organisasi*: Jakarta, Bumi Aksara, 2000, hlm, 6.

Penulis memakai model Lasswell karena unsur-unsurnya terpenuhi yaitu dalam model yang dikenal dengan lima pertanyaan dalam melihat proses komunikasi yaitu Siapa (Pembicara), adalah Kepala Seksi Diseminasi Layanan Statistik serta Pegawai Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau yang menciptakan pesan harus sesuai dengan faktor yang dapat mempengaruhi berhasil atau tidaknya pesan yang disampaikan yaitu: keterampilan komunikasi, sikap, pengetahuan, sistem sosial dan budaya yang dimiliki.

Apa (Pesan) berupa terjemahan gagasan ke dalam kode simbolik, seperti bahasa atau isyarat yang terdiri dari unsur kontrol yaitu: elemen, struktur isi, isi, perlakuan dan kode, isi pesan yang disampaikan bisa berupa ilmu pengetahuan, informasi dan propaganda mengenai Statistik Provinsi Riau.

Saluran (medium) adalah medium yang membawa pesan, disini Kepala Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik serta Pegawai Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau menggunakan penglihatan, pendengaran dan sentuhan, selain itu Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau juga menggunakan media cetak dan elektronik sebagai salurnya, media cetak seperti: majalah dan buku mengenai statistik, sementara itu media elektronik seperti: komputer yang digunakan untuk pengunjung yang ingin mengetahui informasi seputar Statistik Provinsi Riau secara online.

Siapa (Audien) yaitu pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Audien disini terdiri dari satu orang atau lebih, bisa dalam bentuk partai atau negara. Derajat pesan yang

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.

dapat diserap oleh penerima dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain: keterampilan berkomunikasi, tingkat pengetahuan, sistem sosial dan budaya penerima. Audien dalam penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan. Pengunjung perpustakaan terdiri dari: Instansi Pemerintah, Mahasiswa atau Pelajar dan Masyarakat Umum.

Kemudian efek, yaitu apa efek yang ditimbulkan dari komunikasi tersebut. Pada penelitian ini efek yang ditimbulkan terhadap pengunjung perpustakaan yaitu, pengunjung perpustakaan mendapatkan informasi mengenai statistik dan juga menambah ilmu pengetahuan pengunjung. Namun demikian ada pengunjung yang belum bertambah ilmu nya setelah mendapatkan pelayanan seputar data statistik. Semua nya tergantung kepada pembicara efektif atau tidak dalam menyampaikan pesan dan dilihat juga tingkat keseriusan audien dalam menerima informasi dari pembicara.

3. Perpustakaan

Kata *Perpustakaan* berasal dari kata *pustaka*, yang berarti: kitab, buku- buku, kitab primbon. Kemudian kata *pustaka* mendapat awalan *Per* dan akhiran *an*, menjadi *Perpustakaan*. Selanjutnya ada pula istilah *pustaka loka* yang berarti tempat atau ruangan perpustakaan. Pengertian lebih luas tentang perpustakaan adalah mencakup suatu ruangan, bagian dari gedung / bangunan atau gedung tersendiri yang berisi buku- buku koleksi yang diatur dan disusun sedemikian rupa sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila sewaktu- waktu diperlukan oleh pembaca.

4. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Menurut **Philip Kotler** yang merupakan ahli dibidang pemasaran mengemukakan bahwasanya pelayanan atau service adalah

setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.¹⁷ Sedangkan menurut Moenir menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Kotler menyebutkan bahwa pelayanan (Service) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain.¹⁸ Hasibuan yang merupakan ahli dibidang ekonomi berpendapat bahwasanya pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Selanjutnya menurut undang- undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, pelayanan adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Dari tiga pendapat ahli dan menurut undang- undang diatas dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan itu adalah kegiatan yang ditawarkan atau diberikan dari satu pihak ke pihak lain.¹⁹

Dalam segi teori, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang

¹⁷Suharto Abdul Majid, Op. Cit. 33

¹⁸Pengertian Pelayanan Menurut Ahli, Dalam [http:// globallavebookx. blogspot. co.id/ 2015/ 02/ pengertian- pelayanan- menurut- ahli. Html](http://globallavebookx.blogspot.co.id/2015/02/pengertian-pelayanan-menurut-ahli.html) (diakses 23 Mei 2016).

¹⁹Suharto Abdul Majid, Op. Cit. 34

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.

dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Dalam kasus pemasaran jasa, dimensi kualitas yang paling sering dijadikan acuan adalah:

1. Reliabilitas, yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Contohnya, dokter mampu mendiagnosis penyakit pasien dengan akurat.
2. Responsivitas, yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Contohnya, sistem reservasi dan penanganan bagasi maskapai penerbangan yang cepat.
3. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan; bebas dari bahaya fisik, risiko atau keragu-raguan. Contohnya, mekanik dibengkel yang berpengetahuan dan berpengalaman luas.
4. Empati, meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Contohnya, seorang dokter mengenal pasiennya dengan baik, mengingat masalah (penyakit, keluhan, dan sejenisnya) sebelumnya, dan bersikap sabar serta menjadi pendengar yang baik.
5. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi. Contohnya, fasilitas reparasi, seragam karyawan, kelengkapan peralatan, dan ruang tunggu yang representatif di bengkel.²⁰

5. Pelayanan Statistik Terpadu (PST)

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Riau merupakan salah satu sarana data terpadu pelayanan publik yang ada di BPS Provinsi Riau. Sebagai upaya mewujudkan pelayanan prima, dilakukan survei

²⁰Fandy Tjiptono dkk, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2008), 68-

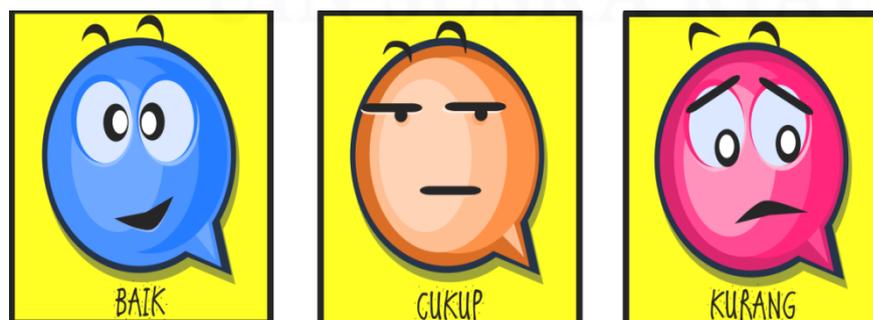
kepuasan terhadap penyelenggaraan pelayanan di Perpustakaan BPS Provinsi Riau. Survei kepuasan tersebut bertujuan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan.²¹

Berdasarkan Permenpan Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

BPS Provinsi Riau melalui Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik telah melakukan Survei Kepuasan terhadap pengunjung yang datang ke pelayanan statistik terpadu. Hal ini mengingat kebutuhan informasi akan tingkat kepuasan masyarakat secara berkesinambungan, selain Survei Kepuasan yang dilakukan satu tahun sekali juga dilakukan penilaian kepuasan secara seketika setelah masyarakat mendapat pelayanan.

Masyarakat atau selanjutnya disebut pengunjung Perpustakaan BPS Provinsi Riau memberikan penilaian kepuasan pada saat pengunjung selesai mendapatkan layanan dengan cara memasukkan instrumen “*smileface*” pada kotak tingkat kepuasan pengunjung.

Gambar 3.
Instrumen “*smile face*”



²¹ Lifi Ana, Op. Cit. (Pekanbaru, 11 Juli 2016)

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.

Tingkat kepuasan pengunjung merupakan salah satu indikator keberhasilan dari penyelenggaraan pelayanan publik di Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Riau. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, Pelayanan Statistik Terpadu BPS Provinsi Riau melakukan survei kepuasan yang dilakukan seketika setelah pengunjung mendapatkan pelayanan.

B. Kajian Terdahulu

1. Skripsi “Model komunikasi Inovasi Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Riau- Kepulauan Riau Dalam Sosialisasi SPT Tahunan PPH Kepada Wajib Pajak Orang Pribadi oleh Arianto, Tahun 2016, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Skripsi “Model Komunikasi Humas Pt Taspen (Persero) Cabang Pekanbaru Dalam Memberikan Informasi Program Pensiun Kepada Pensiunan PNS” oleh Ilda Miswati, Tahun 2014, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Skripsi “Model Komunikasi Humas Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir (Rohil) Dalam Menyebarkan Informasi Pembangunan Kepada Masyarakat Kecamatan Bangko” oleh Nanang Satria, Tahun 2013, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Skripsi “Model Komunikasi Dalam Mengembangkan Image Objek Wisata Alam Oleh Humas Dinas Kebudayaan, Pariwisata Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Rokan Hilir” oleh Nova Serliana Sari, Tahun 2013, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

C. Kerangka Pikir

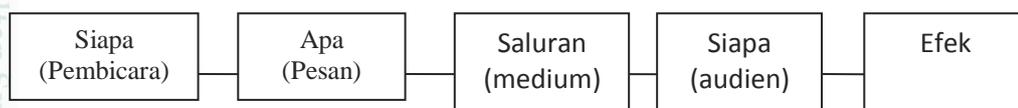
Pada penelitian ini mencoba menyajikan bagaimana model komunikasi atau proses komunikasi yang dilakukan oleh pihak perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung perpustakaan. Model komunikasi adalah alat untuk menjelaskan atau untuk mempermudah penjelasan

komunikasi. Sehingga dalam pelayanan membutuhkan model komunikasi dalam berkomunikasi dengan pengunjung atau pelanggan.

Dari sekian banyak model komunikasi, penulis membuat model yang paling cocok di terapkan Perpustakaan BPS Provinsi Riau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu Model Lasswell. Paradigma Lasswell menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur yaitu: komunikator, pesan, media, komunikan dan efek.

Lasswell mengakui bahwa tidak semua komunikasi bersifat dua arah, dengan suatu aliran yang lancar dan umpan balik yang terjadi antara pengirim dan penerima. Dalam masyarakat yang kompleks, banyak informasi disaring oleh pengendali pesan – editor , penyensor atau propagandis, yang menerima informasi dan menyampaikannya kepada publik dengan beberapa perubahan atau penyimpangan. Menurut Lasswell, suatu fungsi penting komunikasi adalah menyediakan informasi mengenai negara- negara kuat lain nya di dunia. Ia menyimpulkan bahwa penting bagi masyarakat untuk menemukan dan mengendalikan faktor- faktor yang mungkin mengganggu komunikasi yang efisien.²²

Model Lasswell sering diterapkan dalam komunikasi massa. Model tersebut mengisyaratkan bahwa lebih dari satu saluran dapat membawa pesan. Unsur sumber (*who*) merangsang pertanyaan mengenai pengendalian pesan (misalnya oleh “penjaga gerbang”), sedangkan unsur pesan (*says what*) merupakan bahan untuk analisis isi. Saluran komunikasi (*in which channel*) di kaji dalam analisis media. Unsur penerima (*to whom*) dikaitkan dengan analisis khalayak, sementara unsur pengaruh (*with what effect*) jelas berhubungan dengan studi mengenai akibat yang ditimbulkan pesan komunikasi massa pada khalayak pembaca, pendengar atau pemirsa. Berikut adalah gambar model Lasswell:



Sumber: Model komunikasi lasswell dalam buku”Arni Muhammad”,*Komunikasi Organisasi*: Jakarta, Bumi Aksara, 2000, hlm, 6.

²² Dedy Mulyana, Op. Cit. 148

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.

Berdasarkan gambar model komunikasi Lasswell di atas, penulis menerapkan atau menjabarkan sesuai dengan tempat Penelitian penulis di Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau yaitu:

1. Siapa (Pembicara)

Siapa (pembicara) adalah pihak yang menciptakan pesan baik seorang ataupun kelompok. Disini pembicara adalah Kepala seksi Diseminasi dan Layanan Statistik serta staf Pegawai Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau. Dalam menyampaikan pesan pembicara juga dipengaruhi oleh faktor- faktor yaitu:

a) Keterampilan Berkomunikasi

Comm skills adalah keterampilan berkomunikasi yang meliputi: kemampuan dalam menyusun tujuan komunikasi dan menerjemahkan pesan ke dalam bentuk signal atau ekspresi tertentu.

Kepala Diseminasi dan Layanan Statistik serta Staf pegawai perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau menggunakan tata cara berkomunikasi yang baik sesuai dengan situasi, kondisi dan bahkan lawan bicara.. Kepala Diseminasi dan Layanan Statistik serta Staf Pegawai Perpustakaan tersebut juga menguasai Body Language (bahasa tubuh), dalam situasi apapun terlihat pandai dari segi postur tubuh saat duduk ataupun berdiri tegak dan juga bisa melihat bagaimana pengunjung tersebut apakah gelisah, tenang dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan seputar informasi dunia Statistik tersebut.

b) Sikap

Attitudes adalah sikap atau perlakuan terhadap diri sendiri, terhadap pesan dan terhadap penerima pesan.

Kepala Diseminasi dan Layanan Statistik serta Staf Pegawai Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau tersebut mempunyai sikap yang ramah dalam menyambut dan memberikan informasi dan petunjuk kepada pengunjung. Misalnya ada pengunjung yang datang langsung di sambut dan ditanya tujuan, keperluan dan informasi apa yang pengunjung perlukan mengenai Statistik Provinsi 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c) Pengetahuan

Knowledge adalah pengetahuan yang meliputi pengetahuan sumber tentang receiver serta pengetahuan tentang pesan.

Dalam memberikan informasi kepada pengunjung, Kepala Diseminasi dan Layanan Statistik serta Pegawai Perpustakaan memiliki pengetahuan yang cukup mendalam mengenai dunia Statistik dan menguasai dimana letak buku- buku, majalah dan informasi yang dibutuhkan pengunjung mengenai Statistik Provinsi Riau.

d) Sistem Sosial

Sistem sosial itu sendiri ialah interaksi yang terjadi antara satu individu dan individu lainnya. Disini sistem sosial Kepala Diseminasi dan Layanan Statistik serta Staf Pegawai Perpustakaan cukup bagus, karena mampu berinteraksi dengan pengunjung yang datang dengan lebih cepat dan mudah tanpa memandang status sosial pengunjung.

e) budaya

Budaya adalah norma yang dianut atau kebiasaan yang diterapkan .

Budaya yang sering diterapkan oleh Kepala Diseminasi dan Layanan Statistik serta Staf Pegawai Perpustakaan ini adalah memberikan senyuman dan ucapan terimakasih kepada pengunjung yang sudah mendapatkan informasi dan tidak lupa memberikan smileface : Baik, Cukup dan kurang untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan terhadap pelayanan yang sudah diberikan.

2. Apa (pesan)

Pesan adalah terjemahan gagasan ke dalam kode simbolik, seperti bahasa atau isyarat yang diberikan oleh Kepala Diseminasi dan Layanan Statistik serta Staf Pegawai Perpustakaan mengenai seputar dunia Statistik

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.

Provinsi Riau. Dalam pesan tersebut juga terdapat beberapa unsur- unsur yang digunakan:

a) Elemen

Elemen itu sendiri ialah bagian- bagian dasar yang mendasari sesuatu. atau suatu pesan dapat terdiri dari bahasa verbal dan non verbal. Pesan yang disampaikan kepada pengunjung harus sesuai dengan dasar informasi apa yang dibutuhkan pengunjung. Misalnya, pengunjung ingin mencari informasi seputar Statistik tingkat kemiskinan di Provinsi Riau, maka Kepala Diseminasi dan Layanan Statistik serta Staf Pegawai Perpustakaan memberikan bagian- bagian dasar yang mendasari dari tingkat kemiskinan di Provinsi Riau dengan menggunakan komunikasi secara lisan dan ada juga menggunakan simbol atau isyarat.

b) struktur

Struktur adalah susunan pesan atau alur pesan. Kepala Diseminasi dan Layanan Statistik serta Staf Pegawai Perpustakaan menggunakan struktur yang baik dalam menyampaikan pesan kepada pengunjung. Pesan disampaikan terstruktur agar pengunjung mudah memahami dan mengerti terhadap pesan atau informasi yang disampaikan. Pengunjung membutuhkan informasi mengenai tingkat kemiskinan di Provinsi Riau, maka Kepala Diseminasi dan Layanan Statistik serta Staf Pegawai Perpustakaan harus memulainya dengan menyebutkan nama daerah, jumlah penduduk, pekerjaan sehingga baru disebutkan jumlah angka kemiskinan pada masing- masing daerah. Dengan demikian pengunjung akan mudah memahami dan puas atas informasi yang disampaikan.

c) isi

Isi maksudnya adalah muatan pesan atau kadar pesan yang disampaikan. Dalam menyampaikan pesan, Kepala Diseminasi dan Layanan Statistik serta Pegawai Perpustakaan harus menguasai isi pesan yang ingin disampaikan dan isi pesan harus berkualitas

dansesuai dengan apa yang ditanyakan oleh pengunjung. pengunjung membutuhkan data atau informasi tingkat kemiskinan di Provinsi Riau, maka Kepala Diseminasi dan Layanan Statistik serta Staf Pegawai Perpustakaan memberikan informasi dan data mengenai tingkat kemiskinan di Provinsi Riau dengan tepat.

d) perlakuan

Perlakuan maksudnya adalah seorang komunikator harus mengemas pesan sebaik mungkin sehingga mudah diterima oleh komunikan.. Disini Kepala Diseminasi dan Layanan Statistik serta Staf Pegawai Perpustakaan memberikan treatment kepada pengunjung yang membutuhkan data dan bantuan informasi mengenai statistik sebaik mungkin dan pesan dikemas dengan menarik sehingga pengunjung merasa puas.

e) kode

Kode adalah bahasa yang digunakan dalam penyampaian pesan. Disini Kepala Diseminasi dan Layanan Statistik serta Staf Pegawai Perpustakaan lebih sering menggunakan bahasa secara verbal kepada pengunjung

3. Saluran (medium)

Saluran adalah medium yang membawa pesan. Saluran disini berhubungan dengan panca indra manusia, majalah, buku dan komputer yaitu:

a) Penglihatan

Seeing atau indera penglihatan adalah sebuah rangkaian proses penyampaian informasi atau pesan kepada pihak lain dengan penggunaan media penggambaran yang hanya terbaca oleh indera penglihatan. Maksudnya adalah Kepala Diseminasi dan Layanan Statistik serta Staf Pegawai Perpustakaan menggunakan indera penglihatan untuk menyampaikan dan menerima pesan.

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.

b) Pendengaran

Maksudnya adalah indera yang digunakan untuk mendengarkan pertanyaan dari pengunjung dan untuk menerima pesan yang sudah disampaikan oleh Kepala Diseminasi dan Layanan Statistik serta Staf Pegawai Perpustakaan terhadap pengunjung.

c) Sentuhan

Maksudnya adalah menggunakan indera peraba dalam memberikan dan menerima pesan. Pengunjung berjabat tangan dengan Kepala Diseminasi dan Layanan Statistikserta Staf Pegawai Perpustakaan setelah mendapatkan informasi seputar Statistik Provinsi Riau.

d) Majalah

Majalah adalah sebuah media publikasi atau terbitan secara berkala yang memuat artikel-artikel dari berbagai penulis. Selain memuat artikel, Majalah juga merupakan publikasi yang berisi cerita pendek, gambar, review, ilustrasi atau fitur lainnya yang mewarnai isi dari majalah. Oleh karena itu, majalah dijadikan salah satu pusat informasi bacaan yang sering dijadikan bahan rujukan oleh para pembaca dalam mencari sesuatu hal yang diinginkannya.²³ Majalah termasuk sebagai alat atau medium untuk memberikan informasi kepada pengunjung. Karena dalam majalah tersebut pengunjung dapat mengetahui informasi seputar Statistik Provinsi Riau.

e) Buku

Buku yang dimaksud adalah buku mengenai Statistik dan setiap tahun ada laporan mengenai Statistik Perekonomian, Pendidikan, Kemiskinan dan lain-lain yang sudah dibukukan. Sehingga pengunjung bisa mencari informasi melalui buku tersebut.

²³psikologimania, "Pengertian Majalah", Dalam www.e-jurnal.com/2013/12/pengertian-majalah.html, (diakses 5 April 2017).

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.

f) Komputer

Komputer adalah yang mengolah informasi atau sistem pengolah informasi.²⁴ Pengunjung dapat menggunakan komputer yang ada di ruang Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau untuk terhubung dengan perpustakaan, mencari informasi Statistik secara online dan untuk terhubung ke web Badan Pusat Statistik Provinsi Riau.

4. Siapa (audien)

Audien adalah orang yang menjadi sasaran komunikasi. Disini sasaran nya adalah pengunjung Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau yang terdiri dari Instansi Pemerintah, Pelajar/ Mahasiswa dan Masyarakat Umum. Dalam menerima pesan sama hal nya dengan sumber yang menyampaikan pesan, yaitu sama- sama dipengaruhi oleh faktor- faktor:

a) Keterampilan berkomunikasi

Pengunjung juga harus mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik dan benar dalam menerima pesan yang disampaikan Kepala Diseminasi dan Layanan Statistik serta Staf Pegawai Perpustakaan. Instansi Pemerintah yang berkunjung ke perpustakaan dengan menggunakan cara berkomunikasi yang tepat, sehingga pihak perpustakaan dengan mudah memberikan informasi mengenai data statistik

b) Sikap

Disini sikap dari seorang pengunjung juga sangat diperhatikan dan bahkan sangat berpengaruh terhadap kemudahan pengunjung dalam memperoleh informasi dan data Statistik. Pengunjung menunjukkan sikap yang baik atau mengucapkan terima kasih kepada Kepala Diseminasi dan Layanan Statistik setelah mendapatkan informasi. Biasanya pengunjung dari tingkat pelajar SMA, SMK, SMP

²⁴Meysa Handari' jurnal, " *Pengertian Komputer*", Dalam [http:// meysaputrihandari.blogspot.co.id/2014/02/ pengertian- komputer. Html](http://meysaputrihandari.blogspot.co.id/2014/02/pengertian-komputer.html), (diakses 5 April 2017).

dan sebagainya lebih cenderung suka melanggar peraturan perpustakaan.

c) Pengetahuan

Setelah mendapatkan informasi, dapat menambah pengetahuan Pengunjung mengenai Statistik Provinsi Riau. Pengetahuan tingkat Instansi Pemerintah, Pelajar/ Mahasiswa dan Masyarakat Umum yang datang ke perpustakaan berbeda- beda. Ada yang cepat menyerap informasi yang disampaikan pihak perpustakaan dan ada yang secara perlahan.

d) Sistem sosial

Setelah mendapatkan informasi pengunjung tetap menjalin interaksi sosial dengan baik dan sopan dengan Kepala Diseminasi dan Layanan Statistik serta Staf Pegawai Perpustakaan.

e) budaya

Pengunjung ikut berpartisipasi dan memberikan respon terhadap budaya yang diterapkan di Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau. Setiap pengunjung diminta memberikan penilaian terhadap pelayanan yang sudah diberikan pihak Perpustakaan, dengan demikian pengunjung dapat ikut serta dalam memberikan penilaian tersebut.

5. Efek

Pertanyaan mengenai efek komunikasi ini dapat menanyakan 2 hal yaitu apa yang ingin dicapai dengan hasil komunikasi tersebut dan kedua, apa yang dilakukan orang sebagai hasil dari komunikasi tersebut dan tetapi perlu di ingat, bahwa kadang- kadang tingkah laku seseorang tidak hanya disebabkan oleh faktor hasil komunikasi tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lain.

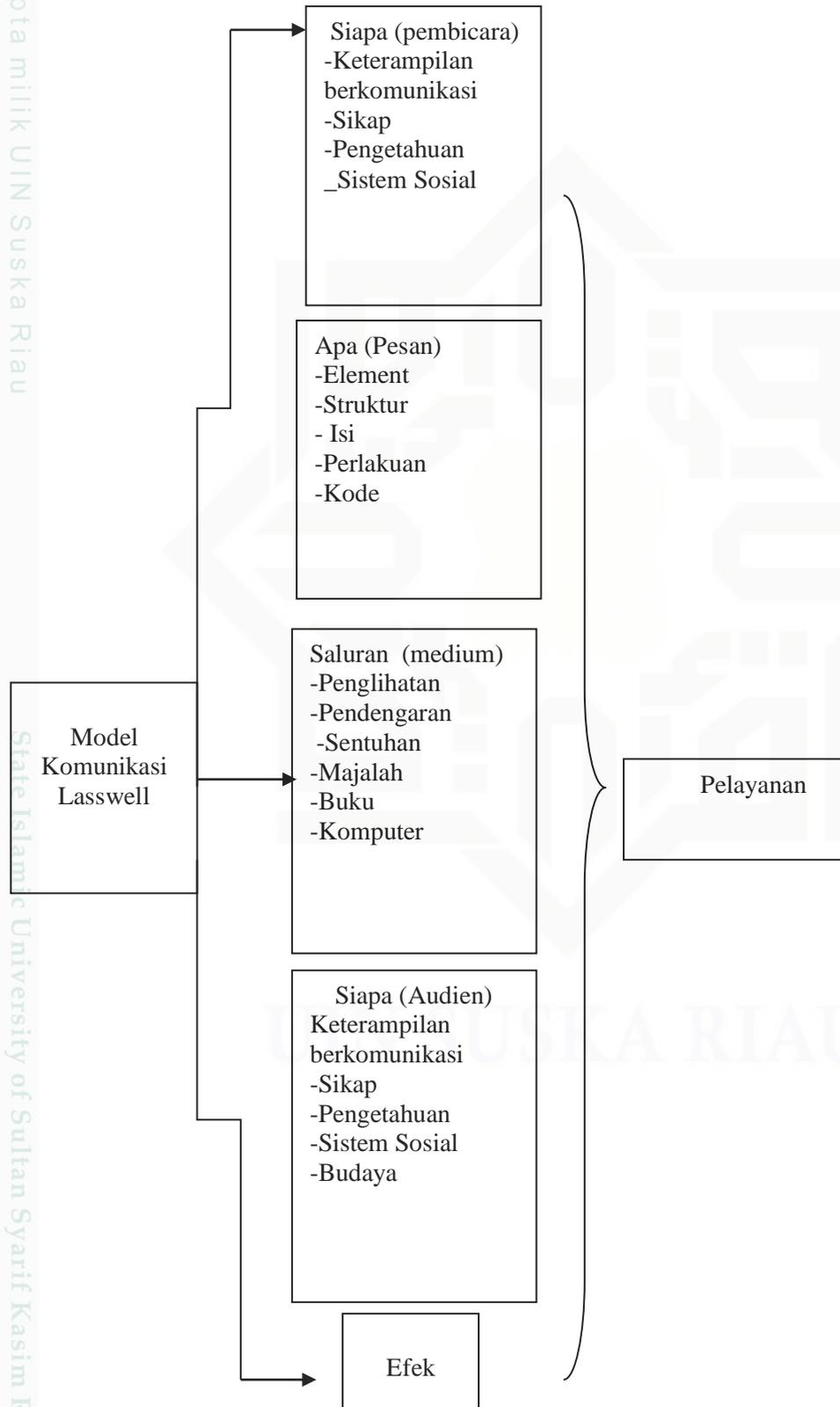
Dalam penelitian ini, efek yang terjadi pada pengunjung perpustakaan adalah, pengunjung perpustakaan paham dan bertambah ilmunya mengenai statistik dan nyaman dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh kepala seksi diseminasi dan layanan statistik serta staf

pegawai perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau, namun ada sebagian pengunjung yang merasa belum nyaman dan puas dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh Kepala Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik Serta Staf Pegawai Perpustakaan. Dengan demikian, efek yang terjadi pada pengunjung berbeda- beda tergantung bagaimana pengunjung menerima informasi dari pihak perpustakaan dan juga tergantung kepada pembicara atau pihak menyampaikan pesan apakah sudah efektif atau tidak dalam memberikan informasi kepada pengunjung.

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.

Gambar 4.
Kerangka Fikir Penulis



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.