

**PEMANFAATAN SALURAN KOMUNIKASI DALAM PENYERAPAN
ASPIRASI MASYARAKAT OLEH PUSAT PELAYANAN
INFORMASI DAN PENGADUAN (PINDU)
PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG**

***The Use of Communication Channels in Absorption The Community
Aspirations by The Information and
Complaint Service Center (Pindu), in The Local
Government of Pinrang Regency***

Sitti Fatimah, Hafied Cangara

Program Studi Ilmu Komunikasi Pascasarjana Universitas Hasanuddin

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menggambarkan dan mengkaji tentang Pemanfaatan Saluran Komunikasi dalam Penyerapan Aspirasi masyarakat oleh Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang. Penelitian ini merupakan studi saluran komunikasi yang bersifat kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara. Data dianalisis dengan menelaah, mereduksi, menyajikan, dan menarik kesimpulan. Data hasil observasi disajikan dalam bentuk gambar (foto). Data hasil studi kepustakaan disajikan dalam bentuk kutipan-kutipan untuk memperkuat temuan penelitian. Hasil penelitian menunjukan bahwa proses pemanfaatan saluran komunikasi dalam penyerapan aspirasi masyarakat oleh Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang dalam proses pemanfaatan saluran komunikasi sesuai dengan alur penanganan pengaduan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) PINDU dan Alur kerja PINDU seperti model komunikasi sirkular untuk menyerap aspirasi masyarakat. Masyarakat Kabupaten Pinrang dan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) telah menggunakan sarana Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) dengan adanya aduan masyarakat dengan menggunakan saluran komunikasi dan diproses melalui PINDU oleh SKPD. Aspirasi masyarakat diterima oleh PINDU dalam bentuk pengaduan yang ada kaitannya dengan kinerja pemerintah Kabupaten Pinrang berupa keluhan, saran, informasi dalam bentuk lisan dan tulisan disampaikan melalui saluran komunikasi. Dianjurkan untuk memakai bahasa Indonesia yang baik dan benar agar pengaduan dapat dimengerti dengan baik.

Kata kunci : Saluran Komunikasi, Aspirasi Masyarakat

ABSTRACT

This research aimed to illustrate and study the utilization of communication channels in the absorption of the community aspirations by the Information and Complaint Service Center (PINDU) in the Local Government of Pinrang Regency. The research was a Communication Channel Study which was qualitative. The data collection used the techniques of observation, interviews. The data were then analyzed using data, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The data obtained from the observation were presented in the form of pictures/photography, while the data obtained from the library study were presented in the form of quotation in order to support the research findings. The research results revealed that the utilization process of the community channels in absorbing the community aspirations by the Information and Complaint center (PINDU), in the local Government of Pinrang Regency was already in accordance to the Standard Operational Procedure (SOP) and the Work Flow Of PINDU, such as the circular Communication Model. The Community of Pinrang Regency and Work Unit of the Local Force (SKPD) had utilized the facilities of the Information and Complaint Service Center (PINDU), when there was a complaint from the community, the community had utilized the communication channels and then processed through PINDU by SKPD. The form/type of the community aspirations were accepted by PINDU when the aspirations were related to the performance of the local Government of Pinrang Regency, such as complaints, suggestions, oral or written information and they were delivered through the recommended communication channels, using the good and correct Indonesia Language in order to guarantee that the aspirations were well understood.

Keywords: Communication Channels, Community Aspirations

Pendahuluan

Komunikasi telah menjadi bagian kekal dari kehidupan manusia. Komunikasi merupakan perangkat dasar interaksi antara manusia, Seluruh aktivitas manusia yang bersifat *human reletionships* senantiasa membutuhkan komunikasi. Komunikasi adalah proses kegiatan membangun kesamaan makna antara dua orang atau lebih melalui pertukaran informasi satu sama lain. Komunikasi merupakan pertukaran informasi, gagasan dan perasaan, baik disampaikan secara verbal maupun non verbal.

Dalam hubungannya dengan pembangunan Komunikasi merupakan kunci bagi terjadinya perubahan yang diinginkan melalui desain-desain pesan dan proses pengkomunikasian program secara tepat dan benar. Komunikasi dapat mendidik warga, menanamkan gagasan-gagasan, sikap mental dan mengajarkan keterampilan yang di butuhkan warga. Komunikasi adalah sebuah tindakan untuk berbagi informasi, gagasan, atau pendapat dari setiap partisipasi komunikasi yang terlibat didalamnya guna mencapai kesamaan makna. Komunikasi merupakan suatu tindakan yang memungkinkan kita mampu menerima dan memberikan informasi atau pesan sesuai dengan apa yang kita butuhkan .

Proses Komunikasi secara sederhana dapat didefinisikan sebagai suatu proses penyampain pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan saluran komunikasi. Definisi singkat di buat oleh Harold D. Lasswell bahwa cara yang tepat untuk menerangkan suatu tindakan komunikasi ialah menjawab pertanyaan “ siapa yang menyampaikan apa, apa yang disampaikan melalui saluran apa, kepada siapa dan apa pengaruhnya. Bagaimanapun juga setiap komunikasi yang dilakukan senantiasa efek positif atau efektivitas komunikasi. Komunikasi yang tidak mengiginkan efektivitas, sesungguhnya adalah komunikasi yang tidak bertujuan. Efek dalam komunikasi adalah perubahan yang terjadi pada diri penerima (komunikan dan khalayak), sebagai akibat pesan yang diterima baik langsung maupun tidak langsung atau menggunakan media massa jika perubahan itu sesuai dengan keinginan

komunikator, maka komunikasi itu disebut efektif.

Komunikasi bersifat dinamis. Manusia sebagai makhluk komunikasi juga dinamis, sehingga komunikasi senantiasa mengikuti perubahan kebutuhan dan dinamika kehidupan manusia. Komunikasi menjadi sebuah sistem untuk berhubungan, berdialog dengan diri sendiri (intrapersonal) dan dengan orang lain (interpersonal). Seiring perkembangan zaman, komunikasi menjadi sebuah kebutuhan mutlak bagi setiap individu, tanpa mengenal usia, jenis kelamin, pekerjaan, status sosial, dan lain-lain. Tidak mengherankan, setelah kita melewati zaman industrialisasi, kini kita menghadapi zaman informasi (*information age*). Kebutuhan akan informasi terus meningkat seiring dengan pesatnya perkembangan dan kemajuan inovasi dan teknologi, demi mencapai kesejahteraan hidup manusia. Hal inilah yang melatar belakangi munculnya berbagai media yang mampu menyebarkan informasi kepada khalayak luas, dimulai dari media cetak (surat kabar, brosur, leaflet, dll), media elektronik (telepon, radio, televisi), hingga media hybrid (internet).

Saluran media massa adalah segala bentuk media masa (media cetak, media elektronik, dan multi media) yang dapat digunakan oleh pihak-pihak yang berkomunikasi untuk menyampaikan pesan-pesan mereka. Saluran Komunikasi atau media yang di gunakan adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber ke penerima, saluran komunikasi ada beberapa macam bentuknya, baik dalam media komunikasi antarpribadi maupun komunikasi massa. Dan dengan megunakan saluran komunikasi umpan balik dari informasi atau pengaduan yang di perlukan dan diajukan oleh masyarakat bisa di jawab melalui media atau saluran komunikasi.

Pendapat Rogers (1983), menyatakan bahwa saluran komunikasi adalah alat atau media yang dapat dimanfaatkan oleh individu-individu atau kelompok serta organisasi yang berkomunikasi untuk menyampaikan pesan-pesan (*messages*) mereka. Saluran komunikasi adalah alat melalui mana sumber komunikasi menyampaikan pesan-pesan (*messages*) kepada penerima (*receiver*). Saluran ini

dianggap sebagai penerus/penyampai pesan yang berasal dari sumber informasi kepada tujuan informasi.

Salah satu tujuan diterapkannya kebijakan otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dari pemerintah dalam hal ini pemerintah daerah ditingkat kabupaten/kota kepada warga masyarakatnya. Namun, setelah sekian lama kebijakan ini dijalankan tidak juga terlihat secara signifikan peningkatan yang berarti dalam pelayanan publik.

Bahwa pelayanan publik tidak bergerak kearah yang lebih baik. Terutama pelayanan publik bagi warga masyarakat yang miskin. Padahal penegakan pemerintahan yang baik (*good governance*) yang paling cepat dan paling mudah ditandai oleh masyarakat dengan menilai bagaimana kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah. Salah satu faktor yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat adalah tidak tersedianya mekanisme yang memungkinkan bagi warga masyarakat/konsumen untuk menyampaikan pengaduan, keluhan, dan bahkan penolakan terhadap pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik atau instansi penyedia layanan.

Ketiadaan mekanisme ini juga menghambat pemerintah daerah dalam melihat kekurangan dan kelemahan dari pelayanannya, karena tidak adanya masukan dan umpan balik. Sesungguhnya, di era reformasi saat ini, pelembagaan mekanisme penyampaian komplain telah diakomodir dalam wujud sebuah komisi. Komisi tersebut bernama Komisi Ombudsman. Hal ini berdasarkan pada TAP MPR No VIII/MPR/2001 tentang Kebijakan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Sayangnya, tidak banyak respon positif dari praktek-praktek pelayanan publik yang membuka diri untuk menerima kritik dan pengaduan. Khusus untuk ombudsman, hanya Pemerintah Provinsi DIY saja yang memilikinya. Dalam wujud yang selaras dan nama berbeda, Pemerintah Provinsi Jawa Timur pun telah membentuk Komisi Pelayanan Publik.

Upaya pengembangan mekanisme komplain dalam pelayanan publik ini dimaksudkan untuk dapat memastikan bahwa

pemerintah provinsi dan kabupaten/kota dapat menjalankan fungsi atau urusan-urusannya dalam pelayanan publik dengan lebih baik. Dengan membuka peluang bagi penyaluran komplain dari masyarakat, diharapkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik oleh instansi-instansi pemerintah daerah.

Sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima apabila para pelaksana dan penyelenggara melakukan penyimpangan standar pelayanan. Selain itu, masyarakat juga berhak untuk memperoleh tanggapan atas pengaduannya. Hal ini sebagaimana yang diatur di dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 18 ayat (c) bahwa masyarakat berhak mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan. Kondisi-kondisi ini memerlukan perhatian serius dalam upaya memperbaiki manajemen pelayanan pengaduan pelayanan publik.

Sejak diberlakukan otonomi daerah, banyak terobosan yang dilakukan kabupaten/kota dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Secara umum dapat dilihat dari adanya perubahan manajemen yang dilakukan dengan pola pikir yang lebih terbuka, sederhana, mempertimbangkan perilaku sosial, menyeluruh, dan berorientasi pada pilihan publik (*public choice*) dan pilihan sosial (*social choice*).

Mendel (2004) menyatakan bahwa membuka akses informasi merupakan kewajiban bagi pemerintah dan badan publik. Secara fundamental, sebuah informasi adalah milik publik, bukan milik pemerintah atau badan publik. Akan tetapi pemerintah memang harus menjaga keseimbangan antara menutup informasi dan kepentingan publik. Namun, bagaimanapun, kepentingan publik tetap harus didahulukan. Regulasi yang berkaitan dengan kebebasan informasi atau lebih dikenal keterbukaan informasi publik di Indonesia akan selalu memuat hak setiap orang untuk memperoleh informasi, kewajiban badan publik menyediakan dan melayani permintaan informasi secara cepat dan tepat waktu, biaya ringan (*proporsional*), dan cara sederhana, adanya pengecualian informasi bersifat ketat dan terbatas, serta kewajiban badan publik untuk membenahi

sistem dokumentasi dan pelayanan informasi (Mendel, 2008: 3-8).

Masyarakat sebagai penerima layanan merupakan subjek yang dapat menentukan jenis, proses, dan kualitas layanan yang akan diperolehnya. Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan hak dan tanggung jawab masyarakat untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang bersih. Secara umum partisipasi masyarakat dijabarkan dalam empat hal mendasar dan penting yaitu:

1. Hak mencari, memperoleh, dan memberikan informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Hak untuk memperoleh pelayanan yang sama dan adil dari penyelenggara layanan;
3. Hak menyampaikan saran dan pendapat secara bertanggung jawab terhadap penyelenggara pelayanan publik; dan
4. Hak memperoleh perlindungan hukum dalam melaksanakan haknya.

Penanganan Pengaduan adalah suatu bagian dari sistem pelayanan publik. Penanganan Pengaduan akan menjadi penyangga legitimasi dari pengelolaan pelayanan publik. Mekanisme tersebut untuk mendorong, mengakomodasi dan mengelola pengaduan masyarakat atas pelayanan publik yang diterimanya. Penanganan Pengaduan adalah suatu bentuk pendekatan “suara” dari masyarakat dalam merespon pelayanan publik yang diterimanya. Dalam hal ini, Penanganan Pengaduan akan memastikan bahwa respons (suara) dari masyarakat bisa dikelola dengan baik untuk dapat mempengaruhi keputusan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penanganan Pengaduan merupakan suatu upaya demokratisasi dari penyelenggaraan pelayanan publik. Sementara dalam demokrasi dipercayai bahwa jika sesuatu dilakukan dengan mendengar suara publik maka kemungkinan terjadinya kepuasan publik akan lebih besar. Karena itu, dalam Penanganan Pengaduan, publik harus dilibatkan untuk berpartisipasi dalam pengawasan dan pengevaluasian proses pelayanan publik. Lebih jauh lagi, agar sistem pelayanan publik memiliki legitimasi yang

memadai, Penanganan Pengaduan harus mencakup pelibatan publik dalam proses penyusunan rencana pelayanan publik.

Penanganan Pengaduan penting bagi masyarakat sebagai penerima layanan maupun bagi penyelenggara pelayanan publik. Tidak adanya mekanisme yang jelas, penyampaian keluhan atau pengaduan masyarakat bisa merugikan kedua pihak. Di satu sisi, pengaduan masyarakat yang disampaikan ke penyelenggara layanan sangat mungkin terbengkalai dan masyarakat tidak bisa memantau proses penanganan pengaduan. Di sisi lain, pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui media massa bisa mengakibatkan persoalan bertambah besar dan bisa sangat merugikan penyelenggara pelayanan publik. Pengaduan langsung kepada otoritas kekuasaan yang lebih tinggi juga bisa merugikan penyelenggara pelayanan publik jika tidak ada mekanisme penanganan pengaduan yang dipahami dan disepakati bersama antara penyedia dan penerima layanan publik. Selama ini, saluran penyampaian kebutuhan masyarakat hanya terbatas pada jaring aspirasi masyarakat yang dilakukan oleh lembaga legislatif dan musyawarah perencanaan pembangunan (musrenbang) yang dilakukan setahun sekali.

Berdasarkan hal tersebut maka Pemerintah Kabupaten Pinrang, membentuk Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU), dengan Peraturan Bupati Pinrang Nomor 25 Tahun 2014, Tentang Pembentukan Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang, dan Surat Keputusan Bupati Pinrang Nomor: 060/349/2014, Tentang Penetapan Pengelola Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Pemerintah Daerah Kabupaten Pinrang.

Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang adalah inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Pinrang dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dan praktek demokrasi dalam pemerintahan dengan memberi kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan program pembangunan, peningkatan kinerja pemerintah dan pelayanan publik.

Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang menjadi sarana masyarakat dalam memperoleh informasi dan menyampaikan

pengaduan melalui berbagai media yang mudah diakses dan terpadu dengan seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam lingkup Pemerintah Kabupaten Pinrang.

Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang dikelola oleh Bagian Organisasi dan Tata laksana Sekretariat Daerah Kabupaten Pinrang. Terdiri atas 2 (dua) petugas pelayanan informasi dan 2 (dua) petugas pelayanan pengaduan yang bertugas untuk memfasilitasi, memediasi, menerima serta mengelolah informasi maupun pengaduan serta memantau dan mengevaluasi pemberian informasi dan penyelesaian pengaduan.

Salah satu wujud praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) atau pengaduan mana kala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan. Sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima

Suatu perubahan ke arah yang lebih baik tanpa melibatkan masyarakat lebih tepat disebutkan sebagai mobilisasi, dan bukan pembangunan. Oleh karena itu salah satu unsur utama dalam proses pembangunan yang harus dilakukan adalah dengan memberikan akses kepada masyarakat untuk terlibat langsung dalam setiap perubahan ke arah yang lebih baik dan terencana. Dalam konteks ini partisipasi merupakan salah satu bentuk yang sangat mendasar dan sekaligus mengajak seluruh komponen masyarakat bertanggungjawab dalam setiap proses pembangunan mulai dari tahap perencanaan sampai pengawasan dan evaluasi.

Pada prinsipnya pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar mempermudah masyarakat yang akan menyampaikan pengaduannya, antara lain dengan menyediakan layanan *hotline*, faksimili dan situs web sebagai sarana mempermudah pengaduan masyarakat. Disisi lain apakah masyarakat sudah mengetahui keberadaan dari pusat pelayanan informasi dan pengaduan tersebut, dan cara mengakses dan mendapatkan informasi dari pusat pelayanan informasi dan pengaduan di

pemerintah kab.Pinrang, merupakan tugas dan tanggung jawab pemerintah setempat

Tujuan umum Penanganan Pengaduan (PP) adalah menyediakan sistem, prosedur, dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan ataupun protes dari semua pihak dapat dikelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran jalannya kegiatan suatu institusi pemerintah.

Pusat Pelayan Informasi dan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Pinrang menyediakan akses yang dapat digunakan oleh masyarakat di kabupaten pinrang untuk masyarakat yang berada di 12 Kecamatan. Masyarakat dapat meminta informasi atau mengajukan pengaduan kepada Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) melalui berbagai media yaitu :

1. Kunjungan langsung ke PINDU dengan alamat Jl. Bintang Nomor 1 Kab. Pinrang. Gedung baru Kantor Bupati Pinrang Lantai I,
2. Menghubungi Saluran Telpon/Fax (0421) 922759 atau 0811-416-7599
3. Mengirimkan SMS ke 0813-9147-1171
4. Mengirim email ke pindu@pinrangkab.go.id
5. Mengakses situs <https://pindu.pinrangkab.go.id>.

Jumlah Layanan Informasi dan Pengaduan (PINDU), Pada tanggal 17 Agustus sampai dengan 31 Desember 2014 yaitu : (1) Media Pelayanan Pengaduan sebanyak 77 dengan rincian melalui Website sebanyak 54, SMS sebanyak 16, Telpon 1 dan Kunjungan langsung sebanyak 6. (2) Media Pelayanan Informasi sebanyak 24 dengan rincian Kunjungan Langsung sebanyak 13, Telpon 9, SMS 2. Pada Januari tahun 2015, (1) Media Pelayanan Pengaduan sebanyak 23 dengan rincian melalui Website sebanyak 10, SMS sebanyak 7, Telpon 1 dan Kunjungan langsung sebanyak 5. (2) Media Pelayanan Informasi sebanyak 8 dengan rincian Kunjungan Langsung sebanyak 5, Telpon 3.

Permasalahan

1. Bagaimana proses pemanfaatan saluran komunikasi dalam penyerapan aspirasi masyarakat oleh Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang?

2. Sejauh mana partisipasi Masyarakat dan Satuan Kerja perangkat Daerah (SKPD) menggunakan sarana Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) di Kabupaten Pinrang ?
3. Bagaimana bentuk/tipe aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat melalui Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) ?

METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan desain deskriptif., penelitian ini memfokuskan pada bagaimana pemanfaatan saluran Komunikasi oleh Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Pemerintah (PINDU) Kabupaten Pinrang dalam penyerapan aspirasi masyarakat.

Penelitian ini akan menggunakan dua jenis data yaitu Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dengan menggunakan wawancara terhadap informan serta observasi dalam pemanfaatan saluran komunikasi oleh Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Pinrang. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui pustaka, dokumen dan khususnya data yang ada hubungannya dengan penelitian.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh melalui teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara (*interview*)
2. Dokumentasi
3. Observasi langsung (Pengamatan)

Adapun informan dalam penelitian ini yaitu :

1. Sekertaris Daerah selaku Penanggung Jawab Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang
2. Ketua Pengelola dari Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang yaitu Kepala Bagian Organisasi dan Tatalaksana Organisasi Sekretariat Daerah Kab. Pinrang.
3. 3 (tiga) Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)/ Dinas yang terkait
4. Kepala Sub Bidang Tatalaksana Anjab selaku Sekertaris Pusat Pelayanan

Informasi dan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Pinrang.

5. 2 (dua) orang petugas pelayanan informasi.
6. 1 (satu) orang petugas pelayanan pengaduan yang bertugas untuk memfasilitasi, memediasi, menerima serta mengelolah informasi maupun pengaduan serta memantau dan mengevaluasi pemberian informasi dan penyelesaian pengaduan.
7. 1 (satu) orang Pengelola Website
8. 5 (lima) orang yang telah memanfaatkan Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Pinrang.
9. Jadi, Total Informan dalam penelitian ini sebanyak 15 orang. Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, dengan menggunakan seluruh data dan fakta yang berhasil dikumpulkan dalam bentuk argumentasi yang berlandaskan pada data yang telah diperoleh.
10. Data dikumpulkan dilanjutkan dengan kegiatan pengolahan data (*data processing*), yang mencakup editing dan decoding, Penyajian data yang dimaksud dalam penelitian ini sekumpulan informan yang tersusun dan dipaparkan secara diskriptif guna penarikan kesimpulan.
11. Pemerintah Kabupaten Pinrang yaitu Kepala Bagian Organisasi dan Tatalaksana Organisasi Sekretariat Daerah Kab. Pinrang.
12. 1 (satu) orang petugas pelayanan pengaduan yang bertugas untuk memfasilitasi, memediasi, menerima serta mengelolah informasi maupun pengaduan serta memantau dan mengevaluasi pemberian informasi dan penyelesaian pengaduan.

HASIL

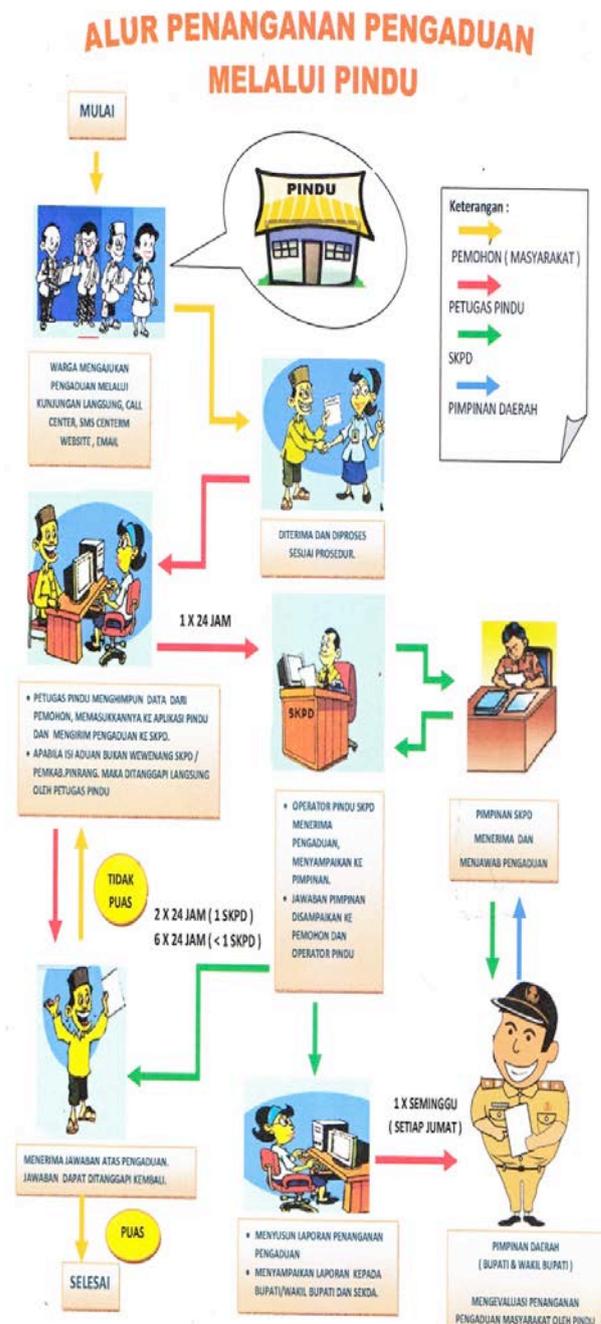
Proses Pemanfaatan Saluran Komunikasi oleh Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Pinrang

Pertanyaan & Pengaduan dikirim masyarakat kepada PINDU adalah Pertanyaan maupun pengaduan yang berhubungan dengan kinerja aparat pemerintah, pembangunan daerah dan/atau layanan publik yang merupakan kewenangan instansi pemerintah Kabupaten Pinrang, dengan menggunakan saluran komunikasi yang disediakan oleh PINDU yaitu melalui website, telpon, Kunjungan Langsung, Email dan SMS, sesuai dengan Alur kerja atau *workflow* Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Daerah Kabupaten Pinrang dan sesuai dengan Standar operasional Prosedur (SOP).

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dibuat oleh Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang, di buat Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing Saluran Komunikasi yang di gunakan atau disediakan oleh Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang yaitu: (1)Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengaduan Datang Langsung, (2) Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengaduan Melalui Telpon, (3) Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengaduan melalui SMS, (4) Standar Operasional Prosedur (SOP) pengaduan melalui website dan (5) Standar Operasional Prosedur (SOP) melalui email.

Masyarakat Memilih saluran Komunikasi untuk menyampaikan saran ,kritik, keluhan ke pusat pelayanan Informasi dan pengaduan ke Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) melau Telpon, website, Email, SMS, Kujungan Langsung, PINDU menerima pengaduan, Pengaduan yang merupakan wewenang Pemerintah Daerah

akan disampaikan ke Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait dan bukan wewenang Pemerintah Daerah akan ditanggapi langsung oleh yang selanjutnya dihimpun dan dilaporkan kepada Bupati. Satuan kerja Perangkat Daerah (PINDU) menuangkan hasil dari tindaklanjut pengaduan masyarakat kedalam Formulir.



Gambar.1 Alur Kerja Penanganan Pengaduan, Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU)

Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang membuat Alur Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang agar masyarakat lebih mudah memahami untuk menghubungi dan mengakses Ke Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang dengan menggunakan saluran komunikasi yang bisa masyarakat pilih.

Setelah masyarakat mengajukan Pengajuan melalui Kujungan Langsung, Telpon, SMS, Website dan Email, Pusat Pelayanan informasi dan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Pinrang, Petugas menghimpun data dari Pemohon dan memasukkannya ke aplikasi Website dan mengirim Pengaduan ke Satuan kerja Perangkat daerah (SKPD), Apabila aduan tersebut bukan wewenang Pemerintah Daerah/Satuan kerja Perangkat Daerah maka ditanggapi langsung oleh Petugas Layanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Daerah Kabupaten Pinrang, Operator Satuan Kerja Perangkat daerah menerima aduan dan menyampaikan kepada pimpinan, Pimpinan Sataun Kerja Perangkat Daerah (SKPD) menjawab Pengaduan, jawaban Pemohon disampaikan ke Pomohon dan Operator Pusat Pelayanan informasi dan Pengaduan (PINDU). Operator Satuan Kerja Perangkat Daerah harus mengecek setiap 15 menit aduan yang ada di website, apabila sudah melawati batas dari Satandar Operasional Pelayanan Operator Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) akan menghubungi operator Satuan Kerja Perangkat Daerah melalui Telpon dan SMS . masyarakat bisa mendapatkan jawaban dan dapat ditanggapi ulang oleh masyarakat, apabila masyarakat menerima jawaban dapat ditanggapi kembali.

Dan setiap minggu Pusat Pelayanan Informasi dan pengaduan (PINDU) Pemeritah Daerah Kabupaten Pinrang membuat Laporan Penaganan Pengaduan dan Menyampaiakn laporan kepada Bupati/Wakil Bupati dan Sekertaris Daerah.

Sejauhmana masyarakat dan Satuan Kerja Perangkat daerah menggunakan Sarana Pusat Layanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang.

Pemerintah Kabupaten Pinrang berkomitmen untuk melaksanakan

pemerintahan yang transparan dan akuntabel sesuai dengan Undang-undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Sebagai bentuk komitmen tersebut, Bupati Pinrang telah mengeluarkan Peraturan Bupati Pinrang Nomor 25 Tahun 2014, Tentang Pembentukan Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang, dan Surat Keputusan Bupati Pinrang Nomor: 060/349/2014, Tentang Penetapan Pengelola Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Pemerintah Daerah Kabupaten Pinrang.

Masyarakat Kabupaten Pinrang mengenal Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Pemerintah kabupaten Pinrang. Pusat pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang memberikan sosialisasi kepada masyarakat Kabupaten Pinrang sejak awal di bukanya pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang dengan mengikuti Pameran Pembangunan, membagikan brosur kepada masyarakat dan mendirikan baleho disudut-sudut kota serta pusat keramaian dan di lengkapi dengan Alur pusat pelayanan informasi dan Pengaduan untuk menghubungi Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang, Pemasangan Spanduk dikantor-kantor Camat.

Tabel 1. Partisipasi masyarakat dan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Pinrang yang telah menggunakan sarana PINDU

N O	SKPD	JUMLA	SUDA	BELU	SEL ESAI
		H PENGA DUAN	H DIPR OSSES	M DIPR OSSES	
1	Dinas Kebersihan, Pertamanan dan kebakaran	33	33		33
2	Badan kepegawaia n Daerah (BKD)	16	16		16
3	Dinas Pekerjaan Umum (PU)	13	13		13
4	Dinas Perhubunga n & Infokom	11	11		11

5	Sekretariat Daerah	11	11		11
---	--------------------	----	----	--	----

Sumber : Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) 2015

Partisipasi masyarakat yang telah menggunakan sarana Pusat pelayanan Informasi dan Pengaduan pemerintah Kabupaten Pinrang dapat kita lihat dari rekapitulasi data pada tahun 2014 sampai dengan Mei 2015 paling banyak mengakses dengan menggunakan website, dan partisipasi masyarakat pada Dinas Kebersihan, Penguburan dan Kebakaran (KPK) sebanyak 33 Pengaduan, selanjutnya Badan Kepegawaian Daerah (BKD) sebanyak 16 Pengaduan, Dinas Pekerjaan umum (PU) 13 Pengaduan , selanjutnya Dinas Perhubungan Informatika dan Komunikasi (DISHUB INFOKOM) sebanyak 11 Pengaduan. Dan Sekretariat Daerah sebanyak sebelas Pengaduan. dan pengaduan masyarakat sudah diproses oleh masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) melalui Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Pinrang.

Bentuk/ tipe aspirasi masyarakat yang disampaikan melalui Pusat Layanan Informasi dan Pengaduan Pemerintah kabupaten Pinrang.

Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang menerima segala bentuk/tipe aspirasi masyarakat yang ada kaitannya dengan kinerja pemerintah kabupaten Pinrang berupa keluhan, saran, informasi dalam bentuk lisan dan tulisan disampaikan melalui saluran Komunikasi yaitu website, telpon,SMS,Kunjungan Langsung dan Email.

Masyarakat baik secara individu maupun kelompok dapat mengajukan permohonan permintaan data dan informasi penyelenggaraan pemerintah melalui Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang

Pengaduan pada dasarnya merupakan aspirasi, keluhan ataupun ketidakpuasan, Keluhan atas pelayanan publik yang disampaikan oleh perorangan, LSM, kelompok masyarakat, organisasi profesi terhadap Pemerintah. Pengaduan dapat disampaikan dalam bentuk lisan maupun tulisan, Penanganan pengaduan adalah sistem,

mekanisme, dan prosedur mengelola keluhan-keluhan atau protes-protes yang mungkin muncul dari berbagai pihak secara terstruktur sehingga tidak menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran pekerjaan maupun kinerja instansi yang bersangkutan.

Tabel 2 .Rekapitulasi Jumlah Layanan Pengaduan Dan Informasi Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Bulan Agustus tahun 2014 di tambah Januari S/D Mei 2015

Media Pelayanan Pengaduan		Media Pelayanan Informasi	
Media	Jumlah	Media	Jumlah
Website	80	Website	-
Sms	48	Sms	2
Telepon	3	Telepon	14
Kunjungan langsung	25	Kunjungan langsung	26
Total	156	Total	42

Sumber : Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) 2015

Masyarakat Kabupaten Pinrang telah menggunakan saluran komunikasi melalui website sebanyak 80 pengaduan, melalui SMS sebanyak 48 pengaduan dan pelayanan informasi 2, melalui Telpon untuk Pengaduan 3 dan Pelayanan Informasi 14 , melalui Kunjungan Langsung 25 untuk pengaduan dan 26 untuk pelayanan Informasi total jumlah pengaduan yang masuk melalui Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang 156 pengaduan dan 45 untuk pelayanan Informasi.

PEMBAHASAN

Keterbukaan dan transparansi merupakan unsur penting dalam mewujudkan suatu tata kelola pemerintahan yang baik. Menyadari hal itu, Pemerintah Kabupaten Pinrang membentuk Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang sebagai wadah menampung keluhan dan aspirasi publik. Sesuai dengan teori Ruang Publik yang

dijelaskan oleh Jurgen Habermas bahwa ruang publik merupakan media untuk mengomunikasikan informasi dan juga pandangan.

Pada Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang, masyarakat menggunakan saluran Komunikasi untuk menyampaikan aspirasinya kepada Pemerintah daerah Kabupaten Pinrang. Dan Pusat pelayanan Informasi juga menyediakan dan menggunakan saluran komunikasi untuk memeberikan tanggapan dan jawaban atas aduan yang disampaikan kepada masyarakat

Alur Kerja dari Pusat Layanan Informasi dan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Pinrang sesuai dengan. Teori Informasi, Teori ini merupakan bentuk penjabaran dari *Claude shanoon* dan *Werren Weaver* (1949, *Weaver*, 1949 b), *Mathematical Theory of Communication*. Teori ini melihat komunikasi sebagai fenomena mekanistik, matematis dan informatif, komunikasi sebagai transmisi pesan dan bagaimana transmitter menggunakan saluran dan media komunikasi..

Proses Pemanfaatn saluran Komunikasi oleh Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang menggunakan Model Alur Penanganan Pengaduan dan Informasi yang digunakan Pusat Pelayanan Informasi sesuai dengan model komunikasi adalah model sirkular yang dibuat oleh Osgod bersama Schramn (1954). Kedua tokoh ini mencurahkan perhatian mereka pada peranan sumber dan penerima sebagai pelaku utama komunikasi. Model ini menggambarkan komunikasi sebagai proses dinamis, dimana pesan ditrasmit melalui proses *encoding* dan *decoding*. *Encoding* adalah translasi yang dilakukan oleh sumber atas sebuah pesan, dan *decoding* adalah translasi yang dilakukan penerima terhadap pesan yang berasal dari sumber. Hubungan antara *encoding* dan *decoding* adalah hubungan antara sumber dan

penerima secara simultan dan saling memengaruhi satu sama lain

Pada model sirkular bisa berfungsi ganda sebagai pengirim dan penerima pesan. Pada tahap awal, sumber berfungsi sebagai encoder dan penerima sebagai *decoder*. Tetapi pada tahap berikutnya penerima berfungsi sebagai pengirim (*encoder*) dan sumber sebagai penerima (*decoder*), dengan kata lain sumber pertama akan menjadi penerima kedua dan penerima pertama akan berfungsi sebagai sumber kedua, dan seterusnya.

Masyarakat Kabupaten Pinrang yang telah menggunakan layanan Pusat Informasi dan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Pinrang, telah mendapatkan jawaban dan tanggapan atas pengaduan yang telah disampaikan oleh Pusat layanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang dengan menggunakan saluran komunikasi masyarakat menyampaikan pesan atau aspirasinya kepada pemerintah Daerah.

Pusat Pelayanan Informasi memberikan layanan Prima kepada Masyarakat yang telah memberikan aduan baik melalui Telpon, SMS, Website, Email dan Datang Langsung Ke Kantor Pusat layanan Informasi dan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Pinrang.

Aspirasi masyarakat merupakan sesuatu yang wajib dipenuhi karena Pemerintah memang hadir untuk melayani masyarakat. Sesuai dengan teori kepuasan Pelayanan bahwa pemerintah adalah Pelayan Masyarakat, tentunya aspirasi yang wajib dipenuhi itu adalah aspirasi yang mendatangkan manfaat atau dampak positif bagi masyarakat secara luas. Adapun aspirasi, pengaduan atau informasi yang disampaikan melalui PINDU ditindak lanjuti sebagai salah satu referensi dalam penyusunan rencana kerja pemerintah sehingga benar-benar pemerintah hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pengaduan Pemerintah Kabupaten Pinrang berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik, menerapkan sistem pelayanan Prima dengan masyarakat dengan fasilitas yang tersedia pada Pusat Layanan Informasi dan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Pinrang, memberikan Pelayanan 5 S yaitu wajib senyum, sapa,santun,salam dan sopan.

Bahasa dibutuhkan masyarakat, baik yang menghubungi Pusat Layanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) melalui SMS, Telpon, Website, Email apalagi masyarakat yang datang Langsung Ke Pusat Layanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang.

Aspirasi masyarakat sangat beragam sesuai dengan sifat kemajuan masyarakat yang terdiri dari bidang pekerjaan dan profesi karena itu aspirasi muncul dalam berbagai bentuk kritik, saran, masukan, keluhan yang disampaikan secara lisan dan tulisan melalui saluran komunikasi

Sesuai Standar Operasional Pusat Layanan Informasi dan Pengaduan Pemerintah (PINDU) Kabupaten Pinrang, pengaduan dari masyarakat telah mendapat respon. Keluhan warga yang diterima operator langsung dikirimkan ke Sataun Kerja Perangkat Daerah terkait. Kemudian, jawaban diberikan kepada pelapor sesuai waktu dalam Standar Operasional Prosedur (SOP).

Pengaduan yang masuk melalui PINDU telah memicu peningkatan dan penguatan koordinasi antar instansi pemerintah. Untuk menjawab pengaduan masyarakat secara cepat dan tepat, koordinasi maupun sinkronisasi kegiatan antar instansi diintensifkan. Keberadaan Aplikasi PINDU juga memudahkan proses koordinasi tersebut karena tidak memerlukan biaya dan waktu yang banyak

Bagi masyarakat yang kurang puas terhadap jawaban yang diberikannya maka kami tetap memfasilitasi agar memberikan tanggapan dengan menggunakan mekanisme kerja pindu dari awal lagi, mulai dari penginputan sampai ke proses pengaduan ke SKPD yang terkait sampai ada jawaban dan disampaikan kepada sipengadu. Begitulah seterusnya sampai pengadu merasa puas akan jawaban terhadap aduannya.

Pengguna dianjurkan untuk memakai Bahasa Indonesia yang baik dan benar, agar pengaduan dapat dimengerti dengan baik. Hal ini termasuk penggunaan ejaan yang disempurnakan pada kata-kata, struktur kalimat, tanda baca serta penjelasan atas singkatan yang digunakan. Dari Rekapitulasi data Saluran Komunikasi penggunaan saluran

komunikasi yang banyak digunakan oleh masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah kabupaten Pinrang melalui Pusat Layanan Informasi dan Pengaduan Pemerintah (PINDU) Kabupaten Pinrang adalah Website

Ini menunjukan bahwa Penggunaan teknologi untuk masyarakat Kabupaten Pinrang sudah menjangkau seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Pinrang, masyarakat kabupaten Pinrang sudah bisa menggunakan layanan internet.

Website merupakan saluran komunikasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Kabupaten Pinrang untuk meminta layanan informasi dan Pengaduan pada Pusat layanan informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang. Ini terbukti bahwa saat ini penggunaan internet sudah dianggap sebagai suatu hal yang penting

Dengan semakin meningkatnya jumlah pengguna internet menjadikan website sebagai salah satu media penyebaran informasi yang bersifat global karena dapat diakses dari mana saja sehingga dapat menjangkau lebih luas daripada media informasi konvensional seperti koran, majalah, radio atau televisi yang bersifat lokal disamping itu website juga mempunyai fungsi sebagai media komunikasi khususnya sebagai sarana untuk berbagi informasi atau membantu pemecahan masalah tertentu.

KESIMPULAN

1. Proses Pemanfaatan Saluran Komunikasi dalam penyerapan aspirasi masyarakat Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Pinrang dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dibingkai melalui Peraturan Bupati Pinrang dan dikuatkan Maklumat Pelayanan dan Alur Kerja Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU), sesuai dengan model komunikasi model sirkular yang dibuat oleh *Osgood* dan *Schramm*. Pada tahap awal, sumber berfungsi sebagai encoder dan penerima sebagai *decoder*. Tetapi pada tahap berikutnya penerima berfungsi sebagai pengirim (*encoder*) dan sumber sebagai penerima (*decoder*), dengan kata

lain sumber pertama akan menjadi penerima kedua dan penerima pertama akan berfungsi sebagai sumber kedua, dan seterusnya.

2. Masyarakat Kabupaten Pinrang sudah menggunakan sarana Pusat Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang dengan menggunakan saluran komunikasi untuk menyampaikan pesan berupa aspirasi kepada pemerintah Daerah, dilihat dari jumlah masyarakat yang telah mengakses ke Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) dengan menggunakan saluran Komunikasi yang di sediakan oleh Pusat Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang, dan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) kabupaten Pinrang telah menggunakan sarana Pusat Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang dengan adanya jawaban atau tanggapan yang diberikan ke masyarakat melalui Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang.
3. Bentuk/ tipe aspirasi masyarakat yang telah di sampaikan ke Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang sangat beragam sesuai dengan sifat kemajuan masyarakat yang terdiri dari bidang pekerjaan dan profesi karena itu aspirasi muncul dalam berbagai bentuk kritik, saran, masukan, keluhan yang disampaikan secara lisan dan tulisan melalui saluran komunikasi dengan Jumlah saluran Komunikasi yang banyak digunakan adalah Website.

DAFTAR RUJUKAN

- Budyatna, M.1994. *Komunikasi Antar Pribadi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Bulaeng, Andi, 2004, *Metode Penelitian Komunikasi Kontemporer*, Andi, Yogyakarta
- Cagara, Hafied, 2008, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Edisi Revisi, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Cagara, Hafied.2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Cagara, Hafied. 2013. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchyayana,1993. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Rosda
- Effendy, Onong Uchyana. 1993. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti
- Koentjoroningrat,1997. *Metode Penelitian Masyarakat*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Littlejohn, Stephen P dan Karen A. Foss. 2008. *Teori Komunikasi Theories of Human Communication*. Terjemahan oleh Muhammad Yusuf Hamdan. 2011. Jakarta: Salemba Humanika
- McQuail, Dennis 1987. *Teori Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Terjemahan oleh Agus Dharma dan Aminuddin Ram. Tanpa Tahun. Jakarta Erlangga.
- Mendel, Toby. 2004. *Kebebasan Memperoleh Informasi, Sebuah Survei Perbandingan Hukum, Judul Asli: Freedom of Information: A Comparative Legal Survey*, Penerjemah: Tim Kawantama, UNESCO Jakarta
- Miles & Huberman. 1992. *Analisis data Kualitatif*. Universitas Indonesia Press. Jakarta
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Mulyana, Deddy. 2001. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Rosdakarya.
- Nurudin, 2011. *Pengantar Komunikasi Massa*, Jakarta : Rajagrafindo Persada
- Nia Kania Kurniawati, Rd. 2014. *Komunikasi antar pribadi, Konsep dan Teori Dasar*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Pawito, 2007. *Penelitian Komunikasi kualitatif*. Yogyakarta. Lkis Pelagi aksara

- Republik Indonesia, 2008, *Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik*, Sekretariat Negara, Jakarta.
- Soyomukti, Nurani. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Ar Ruzz Media.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- West, Richard dan Turner, Lynn H. 2007. *Pengantar ilmu Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Buku 1. Terjemahan oleh maria Natalia Darmayanti Maer. 2008. Jakarta: Salemba Humanika
- West, Richard dan Turner, Lynn H. 2007. *Pengantar ilmu Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Buku 2. Terjemahan oleh maria Natalia Darmayanti Maer. 2008. Jakarta: Salemba Humanika