

**STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
MENGEMBALIKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT**
*(Studi Deskriptif Kualitatif : Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Pamekasan Pada Kasus Cukai Tembakau)*



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora Universitas Islam
Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi**

Disusun Oleh:

Muhammad Syafiful Anam

19107030110

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

**PROGRAM STUDI ILMU
KOMUNIKASI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
HUMANIORA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN
KALIJAGA YOGYAKARTA**

2025

SURAT PERNYATAAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Syafiul Anam

NIM : 19107030110

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora

Institusi : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk di proses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Yogyakarta, 24 Januari 2025

Saya yang menyatakan


EE7FAMX109709397

Muhammad Syafiul Anam

NIM. 19107030110

NOTA DINAS PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA



Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 0812272 Fax. 519571 YOGYAKARTA 55281

NOTA DINAS PEMBIMBING FM-UINSK-PBM-05-02/RO

Hal : Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah memberikan, mengarahkan dan mengadakan perbaikan seperlunya maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Muhammad Syafiul Anam
NIM : 19107030110
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul :

STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENGEMBALIKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT

(Studi kasus : Dinas Kominfo Kabupaten Pamekasan Pada Kasus Cukai
Tembakau)

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi.

Harapan saya semoga saudara segera dipanggil untuk mempertanggung-jawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian atas perhatian Bapak, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 30 Januari 2025
Pembimbing

Niken Puspitasari, S.I.P., M.A.
NIP : 19830111 201503 2 004

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. (0274) 519571 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-244/Un.02/DSH/PP.00.9/02/2025

Tugas Akhir dengan judul : STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENGEMBALIKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT (Studi Deskriptif Kualitatif: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pamekasan Pada Kasus Cukai Tembakau)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD SYAFIUL ANAM, S.Ikom
Nomor Induk Mahasiswa : 19107030110
Telah diujikan pada : Selasa, 04 Februari 2025
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Niken Puspitasari, S.I.P., M.A.
SIGNED

Valid ID: 67b9d06939069



Pengaji I

Drs. Siantari Rihartono, M.Si
SIGNED

Valid ID: 67b980fa43940



Pengaji II

Dr. Mokhamad Mahfud, S.Sos.I, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 67b9b692c601



Yogyakarta, 04 Februari 2025

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

Dr. Erika Setyanti Kusumaputri, S.Psi., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 67bc43268a48b

HALAMAN MOTTO

“Tidak takut mati, takut tidak berguna”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orangtua saya tercinta, yang selalu menyemangati untuk segera

menyelesaikan skripsi ini.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan pertolongan-Nya. Sholawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan hidup di dunia dan di akhirat.

Penyusunan skripsi ini merupakan kajian singkat tentang **Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Mengembalikan Kepercayaan Masyarakat (Studi Deskriptif Kualitatif : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pamekasan Pada Kasus Cukai Tembakau)**. Penyusun menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penyusun mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Dr. Erika Setyanti Kusumaputri, S. Psi., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Mokhammad Mahfud, S. Sos. I.M. Si. selaku Ketua Program Studi sekaligus dosen penguji dua yang telah banyak memberi masukan kepada peneliti sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
3. Niken Puspitasari, S.I.P., M.A. selaku pembimbing skripsi yang telah banyak membimbing dengan segala kesabarannya dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
4. Drs. Siantari Rihartono, M. Si. selaku dosen penguji satu yang telah banyak memberi masukan dan saran yang terbaik kepada peneliti hingga selesai.

5. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Keluarga saya yang sudah memberikan dukungan moral dan doa selama perjalanan studi ini.
7. Saudara saya kak Ibnu yang sudah memberikan dukungan moral dan doa selama perjalanan studi ini.
8. Pendamping hidup saya Af yang sudah memberikan semangat dan kontribusi dalam penulisan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah ikut berjasa dalam penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu per satu.

Kepada semua pihak tersebut semoga amal baik yang telah diberikan dapat diterima di sisi Allah SWT, dan mendapat limpahan Rahmat dari-Nya, Aamiin.

Yogyakarta, 17 Januari 2025

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Muhammad Syaiful Anam

NIM. 1910703011

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR BAGAN	xiv
Abstract	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Telaah Pustaka.....	7
F. Strategi Komunikasi	9
G. Komunikasi Organisasi.....	12
H. Konsep Mengembalikan Kepercayaan Masyarakat	15
I. Kerangka Pemikiran	17
J. Metodologi Penelitian.....	18
BAB II GAMBARAN UMUM.....	21
A. Deskripsi Lokasi Dinas Komunikasi Daninformatika Kabupaten Pamekasan	21
B. Visi,Misi, Tugas Dan Wewenang Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pamekasan.....	22
C. Program Bagi Hasil Dan Relawan Teknologi Informasi.....	28
BAB III PEMBAHASAN	30

A. Pembahasan.....	30
B. Kepercayaan Masyarakat Terhadap Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pamekasan	34
BAB IV PENUTUP	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	61



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Matriks Tinjauan Pustaka	8
--	---



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 . Struktur.....	24
Gambar 2 Logo	24
Gambar 3 Wawancara peneliti bersama wartawan harian.com (Holilurrahman)	31
Gambar 4 Wawancara peneliti bersama Ibu Aisyah, S. Hum salah satu pejabat Disperindag Kabupaten Pamekasan bagian Kordinator Penataan Pasar Tradisional sekaligus Ustadzah PP. Sumber Bungur Pamekasan	40
Gambar 5 . Kegiatan Pelayanan Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pamekasan.....	44
Gambar 6 Koordinasi Relawan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pamekasan.....	45
Gambar 7 Wawancara peneliti bersama Bapak muhlis, S. Sos salah satu pejabat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pamekasan bagian Kordinator Pelayanan Komunikasi dan Informasi Publik.....	46
Gambar 8 skema hubungan antar masyarakat dan pemerintahan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pamekasan.....	48
Gambar 9 Wawancara peneliti bersama Ibu Ningsih, selaku PJ Dinas Infokom Pamekasan	52
Gambar 10 Dinas Komunikasi dan Informatika Pamekasan.....	61
Gambar 11 Wawancara peneliti bersama Ibu Ningsih, selaku PJ Dinas Infokom Pamekasan	61
Gambar 12 Wawancara peneliti bersama bapak Ummul Khoir, S. E, selaku Sub bagian perencanaan dan evaluasi Dinas Infokom Pamekasan.....	62
Gambar 13 Kegiatan program pelayanan KIM (Kelompok informasi Masyarakat Dinas Infokom Pamekasan).....	62
Gambar 14 Foto peneliti pada saat melakukan proses wawancara di Dinas Infokom Pamekasan	63
Gambar 15 Kegiatan pelayanan informasi publik Dinas Infokom Pamekasan	63
Gambar 16 Struktur management LPPL RadioRalita FM Pamekasan.....	64
Gambar 17 Koordinasi Relawan Tekhnologi Informasi Komunikasi di Dinas Kominfo Pamekaan	64
Gambar 18 Wawancara peneliti bersama bapak Muhlis, S. Sos selaku salah satu pejabat Dinas	

Komunikasi Informasi Kabupaten Sampang bagian Koordinator bagian pelayanan informasi dan komunikasi publik.....	65
Gambar 19 Wawancara peneliti bersama wartawan harian.com (Holilurrahman).....	65
Gambar 20 Wawancara peneliti bersama Ibu Aisyah, S. Hum salah satu pejabat Disperindag Kabupaten Pamekasan bagian Kordinator Penataan pasar Tradisional sekaligus Ustadzah di PP.....	66
Gambar 21 Wawancara peneliti bersama Ibu Septiani Puspita Dewi Rahayu S.sos, selaku pejabat bidang pelayanan informasi dan komunikasi publik (Kegiatan pelayanan informasi publik Dinas Infokom Pamekasan-Radio Ralita FM).....	66



DAFTAR BAGAN

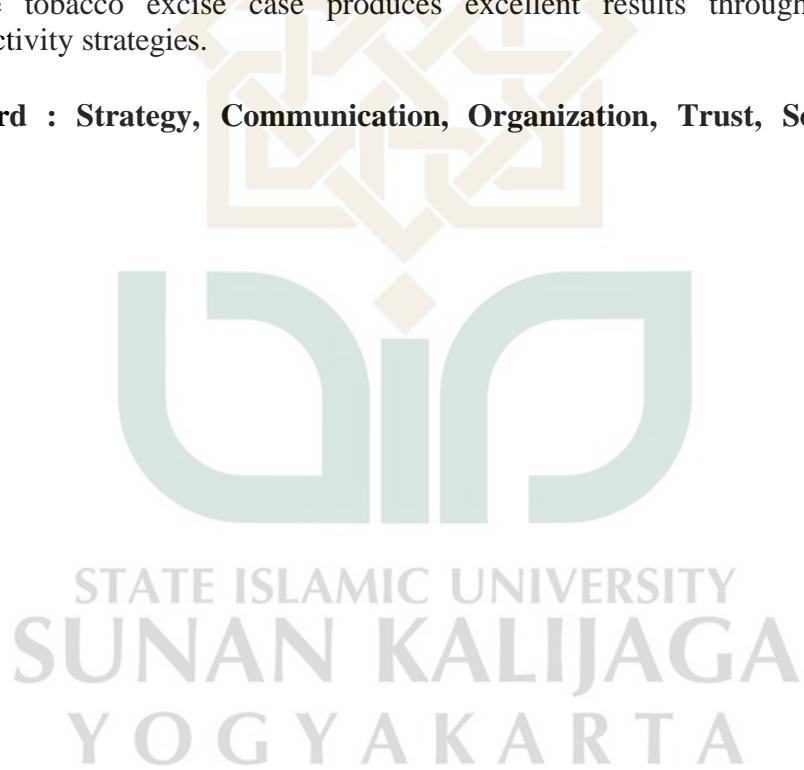
Bagan 1 Kerangka Pemikiran 17



Abstract

The Communication and Informatics Office, which should have received trust and a good predicate for its system governance from the public, received criticism due to frequent cases. The case was triggered by a collaboration between the Pamekasan Regency Communication and Informatics Office and the Madura Customs Office. The case involved the utilization of Tobacco Excise Revenue Sharing Funds (DBHCHT). The focus of this research is: How does the communication strategy of the Pamekasan Communication and Informatics Office restore public trust in the tobacco excise case? The purpose of this study is to analyze the communication strategy of the Pamekasan Communication and Informatics Office in restoring public trust in the tobacco excise case. This study concludes that: The organizational communication strategy used by the Pamekasan Regency Communication and Informatics Office to restore public trust in the tobacco excise case produces excellent results through maximized connectivity strategies.

Keyword : Strategy, Communication, Organization, Trust, Society



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Strategi melibatkan perencanaan dan pengelolaan upaya untuk mencapai tujuan tertentu, namun juga lebih dari sekedar panduan taktik operasional. Komunikasi sering kali melibatkan beberapa tingkat kesamaan dalam apa yang disampaikan. Karena komunikasi yang efektif memberikan hasil yang diinginkan dan selaras dengan tujuan penyelesaian proses kebijakan, komunikasi ini sering kali digunakan oleh para eksekutif sebagai alat untuk mengkomunikasikan kebijakan mereka secara efektif.

Banyak kasus yang terjadi di Indonesia baik ditatatan pemerintah pusat maupun daerah akibat dari kesalahpahaman komunikasi atau ketidakakuratan informasi. Hal ini strategi komunikasi merupakan kebutuhan bagi setiap orang. Karena segala sesuatu yang mempengaruhi kepentingan masyarakat luas memerlukan pengelolaan penyebaran informasi publik yang luas, maka informasi publik muncul sebagai hasil interaksi manusia. Selain itu, dengan dapat diakses oleh masyarakat luas, informasi publik juga dapat meningkatkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan pemerintah atau badan publik.

Lembaga pemerintah yang seharusnya mendapatkan kepercayaan dan predikat baik tata kelola sistemnya oleh masyarakat, justru menuai kritikan akibat adanya kasus-kasus yang seringkali terjadi, seperti halnya kasus yang terjadi di salah satu lembaga negara yakni kominfo, kasus yang terjadi di lapangan ternyata tidak hanya dalam tatanan kepemerintahan pusat, akan tetapi juga menjamur dalam tubuh kominfo ditingkat daerah, hingga kabupaten. Adapun ditingkat kabupaten yang mengalami kasus yang fatal yakni Diskominfo Pamekasan, kasus tersebut dilatarbelakangi dari sebuah kerjasama antara Diskominfo Kabupaten Pamekasan dengan Bea Cukai Madura dalam pemanfaatan Dana Bagi Hasil Cukai Hasil Tembakau (DBHCHT) yang dianggarkan sebesar 6,2 milliar.

Namun faktanya Diskominfo melakukan penyelewengan anggaran sebesar 6,2 miliar yang diberikan oleh bea cukai Madura, penyelewengan dana tersebut yakni dengan melakukan pengadaan barang dan jasa melalui media online, yang semestinya dana tersebut dibuat untuk kegiatan publikasi dalam menanggulangi maraknya rokok ilegal di Madura justru dikorupsi oleh Diskominfo Pamekasan. Seorang pejabat Pemerintah Kabupaten Pamekasan yang diketahui berinisial RA telah ditetapkan sebagai tersangka oleh Kejaksaan Negeri Pamekasan Jawa Timur. RA diduga terlibat kasus korupsi terkait Dana Bagi Hasil Cukai Hasil Tembakau (DBHCHT) Tahun 2021. Berdasarkan Surat Perintah Penyidikan Nomor 129/M.5.18/Fd.1/05/2022 tanggal 27 Mei 2022, RA ditahan di Lapas Kelas II A Pamekasan sejak Senin, demikian disampaikan Ardian Junaedi, Kepala Intelijen Rutan. Kejaksaan Negeri Pamekasan. Perintah penahanan terhadap RA itu tertuang dalam Nomor B-740/M.5.18/Fd.1/06/2022, tertanggal 10 Juni 2022. RA, pegawai negeri sipil yang bekerja di Dinas Komunikasi dan Informatika setempat, dikukuhkan sebagai tersangka. tersangka oleh Ardian pada Senin (21/6).

Dalam kegiatan program DBHCHT, Ardian menjelaskan RA bertugas sebagai Pejabat Pelaksana Teknis (PPTK) yang bertanggung jawab terhadap pengadaan barang dan jasa. RA tidak bertindak sendiri melainkan menggunakan nama perusahaan yang melibatkan banyak pihak. RA kemudian memberikan ganti rugi kepada pemilik usaha yang jelas-jelas melakukan tindakan ilegal, kata Ardian. Atas perbuatannya, RA didakwa melanggar Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, khususnya Pasal 12 Huruf I. Ia terancam hukuman penjara seumur hidup atau paling singkat empat tahun. dan maksimal 20 tahun penjara.

Dalam kasus korupsi DBHCHT tahun 2021 yang melibatkan Dinas Kominfo Pamekasan, terdakwa Rafwanadi divonis Pengadilan Tipikor pada Pengadilan Negeri Surabaya pada Sabtu (21/10/22). Berdasarkan putusan Ketua Hakim Darwanto, SH., MH, Rafwanadi dinyatakan bersalah melanggar Pasal 12 Huruf I tentang tindak pidana korupsi. “Pengadilan

menghukum terdakwa Rafwanadi, S.Sos., MM dengan hukuman empat (4) tahun penjara dan denda sebesar Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Jika terdakwa tidak membayar denda tersebut maka akan diganti dengan pidana penjara 2 (dua) bulan," tegas hakim. Putusan majelis lebih ringan dibandingkan tuntutan Jaksa Penuntut Umum (JPU) yang meminta hukuman lima tahun penjara bagi Rafwanadi.

Diskominfo Kabupaten Pamekasan secara aktif berupaya membangun kembali kepercayaan masyarakat, menyadari bahwa memulihkan kepercayaan akan meningkatkan reputasi dan visibilitas suatu lembaga di mata masyarakat. Untuk itu, suatu lembaga harus berupaya keras untuk mendapatkan kembali kepercayaan masyarakat agar dapat bangkit nilainya dan bisa disejajarkan dengan lembaga negara lainnya. Hal ini sejalan dengan ajaran Allah SWT dalam surat As- Saff ayat 10-11 yang menyatakan:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا هَلْ أَدْلُكُمْ عَلَى تِجَارَةٍ تُنْجِيْكُمْ مِنْ عَذَابٍ أَلِيمٍ ۖ
ۖ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ وَتُجَاهِدُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ بِأَمْوَالِكُمْ وَأَنْفُسِكُمْۖ
ۖ ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ ۖ

Terjemahan: Wahai orang-orang yang beriman, maukah aku memberi petunjuk kepadamu suatu transaksi yang dapat menyelamatkan kamu dari siksa yang pedih? Yakni beriman kepada Allah dan Rasul-Nya dan berjuang di jalan Allah dengan harta dan nyawa. Ini jauh lebih baik bagimu, asal saja kamu memahaminya. (Qs. As-Saff 10-11).

Tafsir ayat tersebut menurut Tafsir As-Sa'di karya Syekh Abdurrahman bin Nashir As-Sa'di, seorang ulama tafsir Al-Qur'an abad ke-14 yang terkenal, adalah sebagai berikut:

Seolah-olah ada yang bertanya, "Transaksi apa yang berlaku?" nilai yang begitu besar?" Allah menjawab, "(Yaitu) kamu beriman kepada Allah dan Rasul- Nya." Keimanan yang benar dan utuh mencakup penegasan perintah Allah dan ikhlas melaksanakannya melalui tindakan. Perbuatan yang

paling penting dari keyakinan ini adalah berjuang di jalan-nya, itulah sebabnya Allah berfirman, "Dan berjuanglah di jalan Allah dengan harta dan jiwamu." Hal ini mengacu pada mendedikasikan upaya dan hidup seseorang untuk menghadapi musuh-musuh Islam dengan tujuan mendukung agama Allah dan meninggikan firman-Nya. Hal ini juga mencakup kesediaan untuk membelanjakan kekayaannya untuk tujuan ini, meskipun hal tersebut terasa memberatkan atau menantang. Perjuangan seperti itu "adalah yang lebih baik bagimu jika kamu mengetahui". Melalui jihad, seseorang memperoleh manfaat di dunia ini, seperti kemenangan atas musuh, kehormatan yang mengantikan penghinaan, kebebasan finansial, dan peningkatan peluang. Adapun akhirat menjamin pahala dan perlindungan Allah dari siksa-Nya.

Keterkaitan paragraf ini dengan penelitian terletak pada peran Diskominfo Pamekasan sebagai lembaga pemerintah yang berfungsi sebagai platform penting dalam mengelola pengaduan masyarakat, menawarkan layanan perencanaan komunikasi, dan fungsi berorientasi masyarakat lainnya. Hal ini sejalan dengan konsep jihad, yang dipahami di sini sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sesuai prinsip yang telah disebutkan sebelumnya, Diskominfo Pamekasan harus berupaya membangun kembali kepercayaan masyarakat dengan menunjukkan integritas melalui sikap dan tindakan positif. Sifat manusia mencari keuntungan dan imbalan, dan dengan menjunjung tinggi kinerja yang unggul dan menghindari korupsi atau praktik tidak etis lainnya sambil menjaga iman dan melakukan perbuatan baik, tindakan ini menjadi modal berharga untuk mencapai manfaat yang bertahan lama tanpa kerugian. Hal ini mencakup upaya yang tekun dan gigih untuk menjaga kepentingan masyarakat, mematuhi prinsip-prinsip syariah, menghindari penyimpangan, dan menyelaraskan kinerjanya dengan kebutuhan masyarakat dan konteks Indonesia saat ini.

Strategi pada dasarnya mencakup perencanaan dan manajemen. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pamekasan telah melakukan berbagai strategi sosialisasi untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Salah satu strategi tersebut adalah pengoperasian situs

web yang berfungsi sebagai platform media. Sejak tahun 2017, Kominfo Kabupaten Pamekasan mengelola website ini dengan tujuan untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi akurat mengenai penyelenggaraan dan pengelolaan pemerintahan masyarakat.

Situs web memainkan peran penting sebagai fasilitator informasi publik, yang berpotensi berfungsi sebagai pusat informasi, pusat pengumpulan dan berbagi data, serta penyedia layanan yang cepat dan mudah diakses. Namun pengelolaan situs tersebut masih kurang optimal sehingga membatasi akses masyarakat terhadap informasi mengenai kegiatan pemerintah. Selain itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pamekasan memanfaatkan program seperti Kelompok Informasi Masyarakat (KIM), SP4N LAPOR, dan Call Center untuk menangani opini dan pengaduan masyarakat. Meskipun telah dilakukan upaya-upaya tersebut, masih banyak warga Kabupaten Pamekasan yang menyatakan ketidakpuasannya dengan alasan kurangnya akses terhadap informasi yang akurat dan komprehensif.

Penting untuk dicatat bahwa sosialisasi dari pejabat pemerintah kepada masyarakat masih terbatas, dan tidak ada informasi yang tersedia mengenai tindakan yang diambil oleh pemerintah. Selain itu, masih marak isu terkait penyalahgunaan Dana Bagi Hasil Cukai Tembakau yang dilakukan anggota Kominfo Kabupaten Pamekasan. Kurangnya pemahaman dan ketidaktahuan masyarakat terhadap tindakan pemerintah, ditambah dengan tidak terpenuhinya kebutuhan informasi, turut menyebabkan menurunnya kepercayaan masyarakat.

Salah satu elemen penting untuk mencapai pemerintahan yang bersih dan baik adalah partisipasi masyarakat, yang juga penting untuk transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum, dan kesetaraan dalam perubahan administratif negara. Dalam hal ini, prinsip transparansi dan pemberian layanan tepat waktu tidak boleh hanya sekedar slogan, namun harus diterapkan secara aktif. Namun, perbaikan layanan sejauh ini masih bersifat sporadis dan seringkali tidak sejalan dengan kebutuhan aktual, karena upaya peningkatan layanan

belum didahului dengan penilaian menyeluruh terhadap perbaikan yang diperlukan. Ada tindakan penting yang harus diambil ke depan.

Ketika preferensi konsumen, dalam hal ini selera masyarakat, terus berkembang, maka penyesuaian harus dilakukan seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Masukan dari pengguna layanan sebenarnya harus dimasukkan ke dalam proses penyesuaian ini, karena layanan publik memerlukan perbaikan baik dari segi kuantitas maupun kualitas, khususnya dalam hal cakupan layanan. Perbaikan ini memerlukan keterlibatan seluruh pemangku kepentingan, termasuk masyarakat umum penerima layanan tersebut. Oleh karena itu, survei ini juga mencerminkan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan selama ini. Indeks kepuasan masyarakat dibuat dengan menggunakan umpan balik dari khalayak sasaran untuk menilai tingkat kualitas layanan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari para pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pamekasan serta permasalahan kemasyarakatan yang ada, maka penulis tertarik untuk meneliti topik ini dengan judul ***“Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Mengembalikan Kepercayaan Masyarakat (Studi Deskriptif Kualitatif : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pamekasan pada Kasus Cukai Tembakau).”***

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Strategi Komunikasi Organisasi Komunikasi dan Informatika Kabupaten pamekasan dalam mengembalikan kepercayaan masyarakat pada kasus cukai tembakau?

C. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis Strategi Komunikasi Organisasi Komunikasi dan Informatika Kabupaten pamekasan dalam mengembalikan kepercayaan masyarakat Pamekasan pasca kasus cukai tembakau.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dan penggunaan teoretis dan praktis berikut diharapkan dari

penelitian ini :

- a.) Secara teoritis, manfaatnya adalah untuk meningkatkan pengetahuan pembaca dan peneliti tentang nilai menjunjung tinggi rasa kepercayaan khalayak dan satu orang tertentu, masyarakat secara keseluruhan. Selain itu untuk melayani sebagai sumber informasi dan faktor dalam studi masa depan.
- b.) Manfaat praktisnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan dan sumber pendidikan bagi Kementerian Komunikasi dan Informatika di provinsi lain, serta sumber informasi dan masukan bagi pemerintah untuk menjaga kelancaran arus informasi publik, serta sektor swasta.

E. Telaah Pustaka

1. Dalam penelitiannya tahun 2019 bertajuk “Pengembangan Strategi Komunikasi Dinas Pariwisata dan Komunikasi dan Informatika untuk Meningkatkan Wisatawan di Air Terjun Pletuk Desa Jurug Sooko Ponorogo,” Rifa’i & Abdullah mengupas strategi komunikasi yang diterapkan Kementerian Komunikasi dan Informatika. dan Dinas Pariwisata untuk mendongkrak jumlah pengunjung Air Terjun Pletuk di Desa Jurug, Sooko Ponorogo. Strategi tersebut menggunakan teknik seperti pengenalan audiens, pengembangan pesan, pemilihan metode, dan pemanfaatan media. Faktor pendukung strategi ini antara lain potensi Air Terjun Pletuk sebagai daya tarik wisata, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi di Desa Jurug Sooko Ponorogo, dan perkembangan perekonomian desa. Namun tantangan seperti terbatasnya pengetahuan umum tentang pariwisata, dana yang tidak mencukupi, dan infrastruktur yang belum memadai masih menjadi hambatan dalam upaya komunikasi Dinas Pariwisata Ponorogo dan Kominfo.
2. Dalam kajiannya tahun 2019 yang bertajuk “Strategi Komunikasi, Humas Dalam Membangun Citra dan Kepercayaan Calon Jemaah Haji dan Umrah di PT. Broadcast Tour Medan EJ Hasibuan, TW Hidayat,” Isma

Maulidina mengupas tentang strategi humas Siar Tour Medan dalam membangun sebuah perusahaan. citra positif dan kepercayaan di kalangan calon jemaah haji dan umroh. Perusahaan menerapkan strategi publikasi, perencanaan acara, dan inisiatif tanggung jawab sosial perusahaan untuk membangun hubungan dengan calon jamaah. Upaya ini mencakup penyediaan layanan terbaik dan menjaga komitmen yang kuat untuk memenuhi janji yang dikomunikasikan kepada klien.

3. Dalam penelitiannya pada tahun 2019 yang bertajuk “Perencanaan Strategi Humas Garuda Indonesia dalam Membangun Kepercayaan Konsumen”, Budi Darmawan mengupas strategi yang dilakukan Garuda Indonesia untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen dengan menggunakan konsep panca indera: penglihatan, suara, aroma, rasa, dan sentuhan. Pendekatan ini menyalurkan strategi mereka dengan melibatkan pelanggan melalui berbagai pengalaman sensorik untuk membangun koneksi dan kepercayaan yang lebih kuat.

Tabel 1
Matriks Tinjauan Pustaka

No.	Nama	Judul	Persamaan
1	Rifa'i & Abdullah	Pengembangan Strategi Komunikasi Dinas Pariwisata dan Kominfo Dalam Meningkatkan Wisatawan Di Air Terjun Pletuk Desa Jurug Sooko Ponorogo. Edisi 2019	Menggunakan pendekatan metode kualitatif dan ingin mengetahui bagaimana strategi komunikasi dalam meningkatkan kepercayaan khalayak pada instansi/perusahaan
2	Isma Maulidina	Strategi Komunikasi Public Relations Dalam Membangun Citra Dan Kepercayaan Calon Jemaah Hajj Dan Umrah Di Pt. Siar Tour Medan EJ Hasibuan, TW Hidayat. Edisi 2019	Menggunakan pendekatan metode deskriptif kualitatif.

3	Budi Darmawan	Perencanaan Strategi Public Relations Garuda Indonesia. Dalam Membangun Kepercayaan Konsumen. Edisi 2019	Menggunakan pendekatan metode kualitatif, membahas tentang strategi dalam membangun kepercayaan konsumen.
---	---------------	--	---

Sumber : Olahan Peneliti

F. Strategi Komunikasi

Istilah "strategi" berasal dari kata Yunani "strategia", yang berarti "seni memimpin pasukan". Berasal dari kata Yunani "stratos" yang berarti tentara dan "agein" yang berarti memimpin (Arifin, 2011). Perencanaan adalah elemen kunci dari proses manajemen, dan strategi terkait erat dengan perencanaan dan pengelolaan. Jika tujuannya adalah untuk mencapai tujuan spesifik dalam suatu organisasi, termasuk mendefinisikan "apa" dan "bagaimana" untuk mencapai tujuan tersebut seperti langkah-langkah yang harus diambil dari awal hingga akhir hal tersebut menjadi rencana strategis. Rencana strategis melibatkan sumber daya, anggaran, jadwal, dan langkah-langkah implementasi, semuanya didukung oleh organisasi. Menurut Effendy, strategi harus berfungsi sebagai panduan operasional yang jelas, mengarahkan tindakan menuju target penjualan sekaligus berfungsi sebagai peta jalan yang memastikan kemajuan ke arah yang benar (Effendy, 2006).

Onong Uchjana Effendy, pakar komunikasi, menekankan bahwa strategi melibatkan perencanaan dan manajemen yang bertujuan untuk mencapai suatu tujuan. Namun, strategi lebih dari sekadar peta jalan; hal ini membutuhkan kemampuan untuk mendemonstrasikan strategi operasional secara efektif (Effendy, 2006). Selain itu, Bernet Oliver Sandra menyatakan bahwa strategi adalah jalan yang dipilih organisasi untuk memenuhi misinya (Sandra, 2007).

Untuk mencapai tujuan tersebut, strategi komunikasi mengelola proses mulai dari perencanaan hingga implementasi dan evaluasi. Strategi komunikasi dirancang untuk memastikan bahwa pesan-pesan jelas dan dapat dipahami, bahwa penerimanya termotivasi dengan baik, dan bahwa kegiatan-

kegiatannya menarik.

Menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya Teori dan Praktek Komunikasi, strategi komunikasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain :

a) Mengenali sasaran / khalayak

Mengenali target audiens sangat penting dalam komunikasi, karena baik komunikator maupun audiens memiliki minat yang sama. Audiens dapat ditentukan melalui berbagai faktor yang membantu mengukur pemahaman mereka terhadap pesan yang disampaikan.

Beberapa strategi untuk lebih memahami ciri-ciri komunitas mencakup:

- 1) Mempertimbangkan aspek-aspek seperti usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, tingkat pendapatan, agama, ideologi, etnis, dan faktor sosiodemografi seperti kepemilikan media.
- 2) Selain itu, faktor psikologis seperti sikap seperti temperamen, ketenangan, kesabaran, emosi, keberanian, dan keterbukaan memainkan peran.
- 3) Aspek perilaku lainnya seperti kebiasaan dan interaksi dengan orang lain di masyarakat juga penting, misalnya menunjukkan sifat-sifat seperti tanggung jawab, solidaritas yang kuat, dan ketulusan.

b) Menyusun Pesan

Langkah selanjutnya dalam mengembangkan strategi komunikasi adalah menyatukan pesan, yang melibatkan pemilihan tema dan pokok bahasan dengan tujuan menarik perhatian. Ini dilakukan setelah menentukan target/audiens dan situasinya. Dalam Onong Uchjana Effendy Science Theory and Philosophy of Communication, Wilbur Scramm menawarkan beberapa kriteria yang dapat mendukung keberhasilan suatu pesan dalam komunikasi, antara lain sebagai berikut (Effendy, 2003):

- 1) Untuk memengaruhi dan menangkap minat audiens yang dituju, pesan harus disiapkan dan disampaikan.

- 2) Kedua belah pihak harus dapat memahami tanda- tanda yang digunakan dalam pesan agar komunikator dan komunikan memiliki pengalaman yang sama.
 - 3) Tujuan dari pesan tersebut adalah untuk menyoroti kebutuhan khusus dari komunikan dan memberikan berbagai pilihan untuk mengatasi kebutuhan tersebut.
 - 4) Pesan tersebut harus memberikan penyelesaian terhadap masalah yang sesuai dengan konteks kelompok di mana komunikan hadir pada saat dia tergerak untuk menanggapi.
- c) Menentukan Metode

Penerapan pesan oleh komunikator kepada komunikan akan tergantung pada efektivitas proses komunikasi. Strategi komunikasi efektif yang dikemukakan oleh Anwar Arifin adalah sebagai berikut: (Arifin, 2016):

- 1) Redundansi (pengulangan) adalah teknik yang digunakan dalam propaganda untuk mempengaruhi khalayak dengan cara mengulang pesan secara bertahap. Kesempatan untuk menarik perhatian audiens tumbuh sebagai hasilnya.
- 2) Canalizing dilakukan melalui komunikasi, dengan tujuan terlebih dahulu memahami komunikan sebelum membuat strategi pesan yang sesuai untuk itu.
- 3) Memberikan informasi sebagaimana adanya, berdasarkan data, fakta, dan penangkapan yang sebenarnya, dengan maksud untuk mempengaruhi masyarakat.
- 4) Persuasif; mampu membujuk komunikan. Dalam situasi ini, komunikan tidak memiliki kesempatan untuk berpikir kritis dan, mudah-mudahan, konsekuensinya akan menderita.
- 5) Metode edukatif (educational method), yang melibatkan penyampaian informasi berdasarkan fakta dan memengaruhi khalayak dengan pesan-pesan pendidikan. pendapat dan pengalaman yang benar dalam semua hal yang relevan.

- 6) Dengan maksud pemaksaan, metode kursif memanipulasi penonton; pesan yang disampaikan biasanya berisi intimidasi atau ancaman.
- d) Peranan Komunikator

Peran komunikator adalah menyampaikan ide dan emosi melalui pesan untuk menginformasikan atau membujuk audiens, yang bertujuan untuk mempengaruhi sikap, pendapat, atau perilaku mereka. Komunikator juga harus memahami identitas penerima informasi (Purnanda, 2022).

Media tidak hanya berfungsi sebagai alat distribusi tetapi juga sebagai instrumen sosial yang maju. Saat menyusun pesan komunikasi, penting untuk menyesuaikannya secara efektif dengan situasi dan kondisi audiens, begitu pula media yang digunakan harus selaras dengan faktor-faktor tersebut. Selain mempertimbangkan unsur-unsur komunikasi langsung, penting juga untuk mempertimbangkan bagaimana unsur-unsur tersebut berhubungan dengan lingkungan sosio-psikologis.

Masing-masing media mempunyai kekuatan dan kelemahan masing-masing, yang mempengaruhi visibilitas dan penyampaian pesan, serta teknik yang digunakan untuk memulihkan kepercayaan publik atau khalayak. Ada dua langkah utama yang terlibat dalam proses ini:

G. Komunikasi Organisasi

Menurut Berlo, berhasil bila penerima pesan mengartikan pesan sesuai dengan yang dimaksudkan. Myers dan Myers berpendapat bahwa komunikasi adalah titik pusat kekuatan yang menyatukan individu, mendorong koordinasi dan memungkinkan mereka untuk terlibat dalam kegiatan yang terorganisir. Komunikasi adalah interaksi antar individu dengan menggunakan alat komunikasi untuk menyampaikan pesan yang maknanya telah disepakati bersama oleh komunikator.

Mengenai pengertian organisasi, Max Weber mengartikannya sebagai susunan dan pengorganisasian komponen-komponen tertentu untuk menciptakan suatu kesatuan yang teratur dan usaha kerjasama yang bertujuan

untuk mencapai tujuan tertentu. Stoner, sebaliknya, menggambarkan organisasi sebagai suatu pola hubungan dalam sekelompok orang, yang diarahkan oleh seorang manajer, untuk mencapai tujuan bersama.

Komunikasi organisasi mengacu pada komunikasi yang terjadi baik secara internal (dalam organisasi) maupun eksternal (dengan publik sebagai sasarannya). Dari pengertian tersebut, komunikasi organisasi dapat dilihat sebagai penataan dan koordinasi berbagai komponen untuk membentuk suatu kesatuan yang terpadu dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Peran komunikasi organisasi adalah untuk meningkatkan proses pertukaran pesan antar anggota organisasi tentang kegiatan, sehingga lebih efektif baik secara internal maupun eksternal.

Tujuan komunikasi organisasi adalah untuk mengoptimalkan pencapaian visi dan misi organisasi, karena komunikasi yang efektif berkontribusi terhadap pencapaian hasil yang positif. Menurut Dan O'Hair dan Gustav W. Friedrich (2009), beberapa strategi komunikasi digunakan dalam komunikasi organisasi untuk memastikan proses komunikasi berjalan secara efektif. Strategi ini diterapkan dalam strategi komunikasi organisasi, dan meliputi:

a.) Kekuatan Kepemimpinan

Membangun kepemimpinan yang kuat dan efektif dalam sebuah perusahaan sangatlah penting, karena kepemimpinan yang selaras dengan harapan karyawan secara signifikan mempengaruhi keberhasilan komunikasi organisasi. Kekuatan kepemimpinan juga berdampak langsung pada kinerja karyawan. Menurut Karl Kuhnert dan Philip Lewis, seorang pemimpin yang efektif harus memahami kebutuhan dan keinginan karyawannya untuk menciptakan proses komunikasi yang produktif.

b.) Fungsi Manajerial

Manajer memainkan peran penting sebagai pendengar yang penuh perhatian bagi karyawan, memastikan kinerja mereka optimal. Tanggung jawab seorang manajer dalam suatu organisasi mencakup memahami dan

menangani pandangan, niat, dan motivasi karyawan. Motivasi karyawan yang lebih tinggi mengarah pada komunikasi yang lebih terbuka dan efektif. Dalam praktiknya, manajer dapat memanfaatkan berbagai teknik untuk meningkatkan motivasi karyawan dan mendorong komunikasi organisasi yang lebih baik.

c.) Koneksivitas

Untuk membina hubungan yang lebih kuat antar karyawan, beberapa pendekatan dapat diterapkan, seperti mengurangi hambatan hierarki, membuat grup chat online khusus untuk karyawan, mengatur jamuan makan tim, dan aktivitas serupa. Strategi ini membantu mendorong interaksi dan pemahaman yang lebih baik di antara anggota tim.

d.) Hadiah dan Hukuman

Memperkenalkan sistem penghargaan dan sanksi adalah strategi efektif lainnya untuk mengoptimalkan komunikasi organisasi. Imbalan dapat meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan, sedangkan sanksi dapat berfungsi sebagai pencegah perilaku yang tidak diinginkan. Sistem ini juga berkontribusi terhadap terwujudnya visi dan misi perusahaan.

Ada dua jenis utama komunikasi organisasi: komunikasi organisasi internal dan komunikasi organisasi eksternal.

1) Komunikasi Organisasi Internal

Komunikasi organisasi internal mengacu pada proses penyampaian pesan secara eksklusif dalam struktur organisasi. Komunikasi jenis ini hanya terjadi antar anggota organisasi, misalnya interaksi antara pegawai dengan pimpinan atau komunikasi antar pegawai itu sendiri.

2) Komunikasi Organisasi Eksternal

Komunikasi organisasi eksternal melibatkan pertukaran pesan di luar lingkup internal organisasi. Contohnya termasuk buletin, siaran pers, laporan tahunan, iklan, pidato, atau ucapan terima kasih sponsor. Untuk

meningkatkan komunikasi eksternal, organisasi sering kali memanfaatkan internet sebagai alat utama. Hal ini memungkinkan manajemen untuk memahami kebutuhan konsumen, tren pasar, pesaing, dan aspek lain dari lingkungan eksternal. Dengan informasi ini, manajemen dapat secara strategis memutuskan langkah dan media yang tepat untuk menjalin hubungan yang efektif dengan pemangku kepentingan eksternal.

H. Konsep Mengembalikan Kepercayaan Masyarakat

Menurut British, PR adalah fungsi manajemen yang berbeda yang mendukung kemampuan manajemen untuk bertahan hidup dengan menciptakan dan mempertahankan saluran komunikasi dua arah, penerimaan, dan kerja sama antara bisnis dan karyawannya. informasi serta konsensus di antara masyarakat umum. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan humas sebagai suatu divisi dalam organisasi bisnis atau pemerintahan yang bekerja untuk memenangkan publik untuk mencapai tujuannya. Untuk setiap organisasi, bahkan organisasi pemerintah, departemen hubungan masyarakat sangat penting. Melaksanakan inisiatif strategis pemerintah program demi program, peran Humas dalam kerangka pemerintahan secara keseluruhan sangat penting untuk menciptakan perubahan kelembagaan yang positif.

Humas Pemerintah berkewajiban untuk memiliki sumber daya yang diperlukan untuk menghadapi setiap tantangan dan masalah yang mungkin timbul dengan cepat dan efektif. Fungsi manusia yang terpenting dalam pemerintahan adalah untuk memudahkan pejabat dalam menjalankan dan mencapai tujuannya. Oleh karena itu ketanggapan pemerintah dan penyediaan informasi yang akurat kepada masyarakat sangat penting bagi semua instansi pemerintah. Penerimaan masyarakat atas pelayanan dan kebijakan yang diumumkan oleh pemerintah menjalankan sanksi yang berat. Tingkat kepercayaan yang tinggi diperlukan agar masyarakat dapat menerima dan mengikuti kebijakan yang dihasilkan. Menurut Gilley, (2006), beberapa

faktor untuk mengembalikan pilar kepercayaan publik terhadap sistem, diantaranya:

a. Transparansi

Transparansi pemerintah mengacu pada arus informasi yang bebas sehingga komunitas seni dapat dengan mudah mengaksesnya dan belajar tentang kemajuan pemerintah. Keberadaan humas dalam pemerintahan juga bertujuan untuk menginformasikan kepada masyarakat tentang misi utama, prakarsa dan kebijakan pemerintah. Keterbukaan informasi dapat meningkatkan interaksi publik dengan pemerintah dan membuka peluang partisipasi masyarakat dalam memantau langsung operasi pemerintah.

b. Partisipasi Masyarakat

Pendekatan lain untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah adalah dengan melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui organisasi kredibel yang mewakili Transparansi. Hal ini menumbuhkan rasa percaya diri di kalangan masyarakat, karena menjamin kebebasan berpendapat dan berpartisipasi aktif. Mendorong keterlibatan masyarakat secara luas sangatlah penting, dan setiap individu mempunyai kewajiban untuk mendukung dan mendorong peran aktif masyarakat, memastikan bahwa masyarakat diberdayakan untuk berkontribusi secara efektif.

c. Responsif

Pemerintahan manusia harus responsif terhadap isu-isu sosial agar publik dapat membentuk opini yang dapat mereka percaya. Aparatur pemerintah harus dapat menjelaskan kepada masyarakat fungsi pemerintah sebagai pelayanan publik yang tidak dimaksudkan untuk menghasilkan pendapatan atau keuntungan. Jika manusia berhasil membuat masyarakat memahami hal ini, maka sebagai hasil dari kebahagiaannya, masyarakat akan lebih percaya kepada pemerintah.

I. Kerangka Pemikiran

Bagan 1 Kerangka Pemikiran



Sumber : Olahan Peneliti

J. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian lapangan adalah suatu bentuk penelitian kualitatif yang digunakan untuk memberikan kejelasan tentang topik yang sedang dibahas (Sugiyono, 2014). Sugiyono (2014) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai kemampuan menghasilkan data deskriptif berupa komunikasi verbal dan tertulis, serta persepsi terhadap perilaku subjek. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis dan akurat fakta dan karakteristik yang berkaitan dengan suatu bidang tertentu. Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pamekasan dengan objek penelitiannya Strategi Komunikasi Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pamekasan pada Cukai Tembakau.

2. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendukung analisis, dilakukan wawancara selain tinjauan pustaka sebagai bagian dari proses pengumpulan data. Untuk lebih memperkuat analisis, penulis menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data.

a) Wawancara

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan informasi dengan melakukan percakapan langsung tatap muka dengan individu yang dapat memberikan data yang relevan, dilakukan secara lisan melalui sesi tanya jawab (Ruslam, 2008)

Menurut Nabawi, (2012), wawancara melibatkan pengumpulan dan pencarian data dengan mengajukan serangkaian pertanyaan lisan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam interaksi tatap muka.

b) Pengamatan

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan dan pencatatan fenomena atau gejala tertentu secara sistematis dalam kurun waktu tertentu (Narbuko & Ahmadi, 2007).

c) Dokumentasi

Selain fakta bahwa dokumen dapat digunakan sebagai bukti uji, metode pengumpulan data dengan penyimpanan ini diharapkan dapat membantu pengujian, modifikasi, dan bahkan prediksi (Nabawi, 2012). Selain itu, penyusun mengumpulkan informasi dari file, arsip, dan literatur lain yang terkait erat dengan penelitian terkait.

3. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, yang melibatkan pembuatan deskripsi tertulis atau verbal tentang individu dan perilaku yang dapat diamati (Nabawi, 2012). Peneliti menyaring informasi yang dikumpulkan sebelum menyajikannya secara tertulis, mengikuti standar penelitian yang telah ditetapkan. Metode Display data dalam penelitian ini ialah berupa teks naratif, catatan lapangan, dan bagan. Selanjutnya peneliti melakukan verifikasi data untuk memastikan keabsahan data yang diperoleh sehingga peneliti dapat melakukan penarikan kesimpulan yang tepat dan akurat.

4. Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2011), triangulasi merupakan teknik pengolahan data kualitatif yang memadukan berbagai metode pengumpulan data dan sumber. Teknik ini digunakan dengan tujuan tertentu. Peneliti tidak hanya mengumpulkan data untuk penelitiannya tetapi juga memanfaatkan berbagai sumber data dan metode untuk menilai validitas informasi. Triangulasi membantu mengidentifikasi kesenjangan antara data yang diperoleh dari sumber atau informan yang berbeda. Untuk memastikan kesimpulan yang akurat dan dapat diandalkan, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber data untuk memvalidasi informasi yang dikumpulkan.

a.) Triangulasi Sumber

Menurut Sugiyono, triangulasi sumber merupakan suatu metode pengumpulan data yang memadukan berbagai data dan

sumber. Teknik ini melibatkan verifikasi informasi dari berbagai sumber melalui metode yang berbeda dan pada waktu yang berbeda.

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan laporan resmi dari *website* terkait kasus korupsi cukai dan menggali informasi dengan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan Mas Kholilurrahman sebagai sarjana ilmu komunikasi sekaligus wartawan harian.com. Data yang terkumpul kemudian digabungkan dan diperiksa silang dengan membandingkan temuan dari berbagai sumber untuk menjamin keabsahan data. Dengan memanfaatkan berbagai sumber, penelitian ini menghindari ketergantungan pada satu perspektif, meningkatkan objektivitas dan memastikan kredibilitas temuan.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian yang bertajuk “Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Mengembalikan Kepercayaan Masyarakat (Studi Deskriptif Kualitatif: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pamekasan pada Kasus Cukai Tembakau)” menyimpulkan bahwa tujuan penelitian adalah untuk menganalisis strategi komunikasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Pamekasan dalam menangani kasus Cukai Tembakau, memulihkan kepercayaan masyarakat pasca kasus tembakau.

Peneliti juga menyimpulkan bahwa strategi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pamekasan dalam Mengembalikan Kepercayaan Masyarakat pada Kasus Cukai Tembakau efektif membangun kembali citranya. Hal ini dicapai dengan mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan baik yang sudah ada maupun yang baru, serta meningkatkan fungsi manajemen di lingkungan Diskominfo Pamekasan. Upaya tersebut antara lain perbaikan pengelolaan website sebagai platform media, pengenalan program layanan tambahan seperti program RTIK (Relawan Teknologi Informasi dan Komunikasi).

Peneliti berkeyakinan bahwa seluruh komponen yang terlibat dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat harus membina kerjasama yang baik dan saling mendukung untuk menciptakan strategi komunikasi organisasi yang optimal dan konsisten.

B. Saran

Pada penelitian ini peneliti merekomendasikan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pamekasan perlu terus memperbaiki dan mengembangkan strategi komunikasi organisasi mereka, serta memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan strategi tersebut, guna mengembalikan kepercayaan masyarakat serta meningkatkan

citra Dinas Informasi Komunikasi Kabupaten Pamekasan.

Adapun saran dari peneliti dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya transparansi dan keterbukaan dengan masyarakat mengenai keputusan pemerintah, serta pemahaman yang tulus terhadap kebutuhan masyarakat, memastikan bahwa strategi yang digunakan tepat dan selaras dengan kebutuhan tersebut. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kemajuan teori dan praktik pemasaran di lembaga pendidikan lainnya.
2. Penelitian ini dapat menjadi referensi berharga bagi penelitian- penelitian selanjutnya, khususnya dalam bidang ilmu komunikasi dan lembaga pemasaran pendidikan.



DAFTAR PUSTAKA

- Mursi, Abdul Hamid. (2001). *SDM yang produktif*, Jakarta: Gema insane press
- Taufiq, Ali Muhammad. (2004). *Praktik Manajemen Berbasis Al-Qur'an*. Jakarta: Gema Insani
- Andi, H. (2022). Kejari Tetapkan Tersangka Dugaan KorupsiDBHCT Diskom Diambil dari <https://surabaya.kompas.com/read/2022/06/21/120802978/kejari-tetapkan-tersangka-dugaan-korupsi-dbhct-diskominfo-pamekasan>
- Arifin, A. (2011). *Komunikasi Politik: Filsafat-Paradigma-Teori- Tujuan-Strategi dan Komunikasi Politik Indonesia*. Graha Ilmu.
- Arifin, A. (2016). *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas* (Cetakan ke). PT. Raja Grafindo Persada
- Dan O'Hair. (2009). *Strategic Communication in Business and the Profesion*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Effendy, O. U. (2003). *Ilmu dan Filsafat Komunikasi*. Citra Aditya Bakti.
- Effendy, O. U. (2007). *Ilmu Komunikasi (Teori & Praktek)*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Effeny, O. U. (2006). *Hubungan Masyarakat : Suatu Studi Komunikasi*. Remaja Rosdakarya.
- Fatiya, R.H. (2022). Media Informasi yang Paling Sering Diakses Masyarakat. Diambil dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/07/20/ media-informasi-yang-paling-sering-diakses- masyarakat>
- Gilley, B (2006). *The Determinants Of State Legitimacy*: International Political Science Review, New York.
- Harun, Rocharat. (2008). *Komunikasi Organisasi*. Bandung : CV. Mandar Maju Hasan, Erliana. (2010). *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: PT RefikaAditama
- Kotler, P., & Lane, K. K. (2008). *Manajemen Pemasaran* (edisi ketiga). Erlangga
- Al-Qur'an, 61: 10-11
- M.A, Morissan. (2009). *Teori Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Morissan. 2015. *Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa*.

- Jakarta: Kencana Nabawi, H. (2012). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gadjah Mada University Press.
- Nawawi, Juanda. Membangun Kepercayaan Dalam Mewujudkan Good Governance, Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol. 2 No. 1, 2009
- Narbuko, C., & Ahmadi, A. (2007). *Metodologi Penelitian* (Cet.VIII). PT. Bumi Aksara.
- Parsaorantua, P. H., Pasoreh, Y., & Rondonuwu, S. A. (2017). Implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (Studi Tentang Web E-Government di Kominfo Kota Manado). *E-Journal "Acta Diurna*, 06(3).
- Pohan, Syafruddin.2008. *Komunikasi Organisasi*. Medan : USU Press
- Purnanda, E. (2022). *Strategi Komunikasi Diskominfo Persandian Dan Statistik Dalam Menggapi Opini Publik Tentang Pelaksanaan Pembangunan Di Kabupaten Indragiri Hilir*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Rahman, K. (2020). Peranan Pemerintah Kabupaten Situbondo Dalam menaggulangi Informasi Hoax Studi Kasus Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandia. *Mukammil Jurnal Kajian Keislaman*, 3(1), 77–106.
- Rifa'i, M., & Abdullah. (2019). Pengembangan Strategi Komunikasi Dinas Pariwisata Dan Kominfo Dalam Meningkatkan Wisatawan Di Air Terjun Pletuk Desa Jurug Sooko Ponorogo. *Jurnal Heritage*, 7(1), 1–9.
- Ruliana, Poppy. 2018. *Komunikasi Organisasi : Teori dan Studi Kasus*. Depok : Rajagrafindo Persada.
- Ruslam, R. (2008). *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Sabri. (2021). *Strategi Komunikasi Dinas Kominfo Sul-Sel Dalam Pencegahan Penyebaran Informasi Hoax di Media Sosial*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Sandra, B. O. (2007). *Strategi Public Relations*. Erlangga.
- Siswoko, K. H. (2017). Kebijakan Pemerintah Menangkal Informasi Palsu Atau Hoax. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, Dan Seni*, 1(1).

- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Amir, Taufik. 2017. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- West, R., & Turner, L. H. (2013). *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*. Salemba Humanika.
- Wibowo. 2017. *Perilaku Dalam Organisasi*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada
<http://eprints.ubhara.ac.id/1043/1/Arse%20Firsty%20Cantika%20Harahap.pdf>
<https://tafsirweb.com/10883-surat-as-shaff-ayat-11.html>

Wawancara

- Ningsih, (2024, Desember 3). Strategi mengembalikan kepercayaan masyarakat Diskominfo Pamekasan melalui *Leadership Power*, koneksi antar karyawan, dan *Reward and Punishment*. (Muhammad Syafi'ul Anam, Pewawancara)
- Ummul Khoir, S. E, (2024, Desember 3). Strategi mengembalikan kepercayaan masyarakat Diskominfo Pamekasan melalui manajerial funsi tahap perencanaan dan evaluasi. (Muhammad Syafi'ul Anam, Pewawancara)
- Aisyah, S. Hum, (2024, Desember 5). Konsep mengembalikan kepercayaan masyarakat secara transparansi. (Muhammad Syafi'ul Anam, Pewawancara)
- Hozaimah, (2024, Desember 9). Konsep mengembalikan kepercayaan masyarakat melalui partisipasi masyarakat. (Muhammad Syafi'ul Anam, Pewawancara)
- Muhlis, S. Sos, (2024, Desember 9). Konsep mengembalikan kepercayaan masyarakat melalui sikap responsif pemerintah. (Muhammad Syafi'ul Anam, Pewawancara)
- Septiani Puspita Dewi Rahayu S.sos, (2024, Desember 9). Perlunya memaksimalkan kembali strategi Diskominfo Pamekasan dalam mengembalikan kepercayaan masyarakat. (Muhammad Syafi'ul Anam, Pewawancara)

Kholilurrahman, (2024, Desember 10). (Muhammad Syafi'ul Anam,
Pewawancara)

