

MISKOMUNIKASI ANTARA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DENGAN MASYARAKAT

¹Rasyida Fadhil Herdianto, ²Andi Friski

¹Ilmu Komunikasi, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Surabaya

²Ilmu Komunikasi, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Surabaya

¹Email: fadhilherdiant@gmail.com

²Email: andifriski@gmail.com

Diterima redaksi: 17-12-2021

Revisi: 03-02-2022

Diterbitkan: 05-02-2022

ABSTRAK

Dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa penting komunikasi dalam lembaga pemerintahan, yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika. Dalam lembaga ini terjadi kesalahan komunikasi antar pemerintah dan masyarakat sehingga menciptakan persepsi yang negatif, dalam penyampaian informasi yang tidak tepat dan berakibat citra negatif pemerintah. Informasi dari orang yang bekerja dalam pemerintah, mendapatkan informasi bahwa banyak dari organisasi perangkat daerah yang belum terbuka terkait data dan informasi sehingga dapat menimbulkan adanya kesalahan komunikasi. Dengan metode digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan cara wawancara dan melalui dokumentasi diharapkan penelitian ini memiliki pengaruh yang cukup besar untuk membenahi kesalahan komunikasi yang terjadi di lembaga Dinas Komunikasi dan Informasi. Data yang akan diambil akan diolah untuk mendapatkan jawaban dari masalah yang terjadi.

Kata Kunci : Lembaga, Pemerintah, Komunikasi, dan Informasi.

ABSTRACT

This research to determine how important communication is in government institutions, namely the Communications and Information Office. In this institution, there is a communication error between the government and the community so that it creates a negative perception, in the delivery of inappropriate information and results in a negative image of the government. Information from people who work in the government, get information that many regional apparatus organizations are not yet open about data and information so that it can lead to communication errors. With the method used in this study is a qualitative research method by means of interviews and through documentation, it is hoped that this research will have a large enough influence to fix communication errors that occur in the Communication and Information Office. The data to be taken will be processed to get answers to the problems that occur.

Keyword : Government, Information, Communication, and Institution.

PENDAHULUAN

Di masa seperti sekarang ini komunikasi sangat penting karena sangat membantu dalam penyampaian informasi dari suatu tempat ke tempat lain atau dari satu orang ke orang lain, dari kesadaran itu sendiri, komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi. tanda-tanda, aturan, semiotika, dan notasi yang dapat dipahami bersama. Dari apa yang telah dijelaskan, konsep komunikasi dapat dipahami sebagai tindakan mentransfer informasi, seperti pesan, ide dan gagasan, dari satu entitas ke entitas lain yang dilakukan secara langsung atau tidak langsung. Ada beberapa pendapat menurut para ahli seperti menurut James A. F. Stoner, konsep komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang berusaha memberikan pengertian dan informasi dengan menyampaikan suatu pesan kepada orang lain. Dokter. H. A. W. Widjaya, pengertian Komunikasi itu sendiri adalah hubungan kontak antara dan antara individu dan kelompok. Dan terakhir, menurut Lexicographer, isi dari definisi komunikasi yang dikemukakan oleh Lexicographer adalah upaya untuk berkontribusi dan mencapai bersama. Tujuan yang ingin dicapai kedua belah pihak akan tercapai jika mereka berkomunikasi dan memiliki pemahaman yang harmonis tentang informasi yang ditransfer.

Komunikasi dengan pemerintah adalah komunikasi antar manusia yang terjadi dalam konteks organisasi pemerintahan. Oleh karena itu, komunikasi pemerintah tidak akan lepas dari konteks komunikasi organisasi dan juga merupakan bagian dari komunikasi organisasi. Alur pengiriman dan penerimaan pesan selalu berlangsung melalui jaringan yang sifatnya saling bergantung atas dasar aturan formal. Pesan yang dikirim dan diterima tidak hanya berupa informasi, tetapi juga sebagai penyebaran gagasan (*idea sharing*), instruksi atau perasaan (*emosi*) (Malone, 1997: 170) yang berkaitan dengan tindakan dan kebijakan pemerintah. Melalui komunikasi pemerintah, pejabat pemerintah berbagi informasi, ide atau perasaan dan sikap dengan peserta lain dalam komunikasi yang dikenal sebagai komunikator, yaitu pejabat pemerintah terhadap organisasi internal dan bisnis, masyarakat dan organisasi non-pemerintah ke organisasi eksternal dan sebaliknya. Namun, organisasi pemerintah tidak akan dapat menjalankan fungsinya, dan tidak akan dapat menggunakan sumber dayanya secara efisien dan efektif, dan pada akhirnya tidak akan dapat mencapai tujuannya tanpa komunikasi (Beach, 1975: 580). Memahami peristiwa komunikasi yang terjadi di organisasi pemerintah, seperti apakah pesan diterima dan dijalankan dengan benar, membantu organisasi pemerintah mencapai tujuan yang diinginkan. Oleh karena itu, komunikasi pemerintah merupakan salah satu fungsi penting organisasi pemerintah, baik untuk manajemen personal maupun untuk manajemen rakyat.

Penelitian ini dilakukan karena ingin mengetahui seberapa besar efek yang terjadi akibat adanya miskomunikasi dari instansi pemerintah kepada masyarakat, dan efek yang terjadi membuat masyarakat mempunyai pandangan negatif kepada pemerintah karena pesan ataupun informasi yang disampaikan tidak sesuai dengan fakta yang terjadi dilapangan. Isi dari pesan yang dikirimpun tidak hanya berupa informasi, namun juga ada ide gagasan atau instruksi dari pemerintah untuk masyarakat. Dengan adanya miskomunikasi, membuat citra pemerintah menjadi buruk.

Peneliti tertarik melakukan penelitian ini karena masalah miskomunikasi adalah salah satu masalah yang cukup beresiko karena dapat berakibat buruk untuk penerima informasi yang salah tersebut. Orang yang menyebarkan pesan tersebut juga tidak dapat dipercaya sebagai komunikator yang baik dan dapat diabaikan oleh pendengarnya.

Kurangnya komunikasi saat berbicara biasanya terjadi ketika ada kesenjangan atau ketidakseimbangan antara makna pembicaraan dan pemahaman. Kurangnya komunikasi selalu terjadi dalam proses komunikasi yang tidak sesuai dengan namanya. Oleh karena itu, minimnya komunikasi selalu menjadi musuh utama masyarakat yang bernafaskan interaksi sosial di era modern ini. Jika diperhatikan baik-baik, kesalahpahaman yang dialami akan

mudah dikenali. Dari penjelasan tentang miskomunikasi yang dijelaskan di atas, dapat disimpulkan bahwa miskomunikasi dapat terjadi karena alasan berikut: (1) kurangnya ketepatan dan kepekaan dalam memahami ucapan; (2) tergesa-gesa menyimpulkan hasil diskusi; (3) tidak mengetahui konteks percakapan; (4) terjadinya kesalahan dalam berbagai unsure konteks wacana.

Ketika akan melakukan penelitian ini, ada hal paling utama yang dibutuhkan untuk penelitian yaitu sebuah dukungan literatur yang dimana dari setiap hasil disetiap penelitian yang sebelumnya memang sudah ada ataupun masih saling berkaitan dengan hasil dari penelitian tersebut. Setelah melakukan pencarian, akhirnya menemukan sumber literatur yang isi pembahasannya sama seperti penelitian yang akan dilakukan. Sumber literatur tersebut berbentuk jurnal, dan jurnal tersebut berjudul Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terpadu dan Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Konsumen.

Jurnal yang berjudul Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terpadu dan Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Konsumen tersebut. Memiliki pembahasan tentang menguji pengaruh komunikasi pemasaran terpadu dan ekuitas merek terhadap loyalitas konsumen provider selular Simpati di kota Denpasar, dengan metode penelitian yang digunakan yaitu metode pendekatan non parametrik dengan desain penelitian asosiatif. Penelitian dilakukan pada sejumlah agen provider selular yang terdapat di daerah Denpasar Barat. Sampel yang diambil sebanyak 115 orang. Dengan hasil komunikasi pemasaran terpadu dan ekuitas merek memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap loyalitas konsumen. Adanya jurnal ini bisa dijadikan salah satu sumber literatur untuk mendukung penelitian ini.

Lalu ada sumber literatur lainnya, seperti jurnal yang berjudul Analisis Miskomunikasi Dalam Bahasa Lisan Dan Bahasa Tulis Berdasarkan Konteks Wacana, jurnal ini pembahasannya hamper dengan penelitian sedang dilakukan yaitu miskomunikasi. Isi jurnal ini membahas tentang miskomunikasi yang akan dipaparkan pada bahasan berikutnya yaitu contoh miskomunikasi yang terjadi di dalam kelas ketika mengajar sebagai contoh miskomunikasi lisan dan pada saat berkomunikasi di dunia maya sebagai contoh miskomunikasi tertulis. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis dari jurnal yang berjudul Analisis Miskomunikasi Dalam Bahasa Lisan Dan Bahasa Tulis Berdasarkan Konteks Wacana bisa disimpulkan bahwa terjadinya miskomunikasi disebabkan oleh beberapa hal seperti : Kurangnya ketelitian dan kepekaan dalam memahami pembicaraan, Terburu-buru menyimpulkan hasil pembicaraan, Tidak menyadari konteks pembicaraan, Terjadinya kesalahan dalam beberapa unsur konteks wacana.

Dan yang terakhir ada sumber literatur yang membahas tentang miskomunikasi namun tidak pada sebuah perusahaan ataupun lembaga melainkan sebuah keadaan yang bisa dibidang culture shock, judul dari jurnal ini adalah Miskomunikasi Antarbudaya Mahasiswa Pemandang di Kabupaten Jember. Jurnal ini membahas tentang miskomunikasi budaya pada mahasiswa pendatang, miskomunikasi ini terjadi karena terdapat perbedaan bahasa. Tidak jarang terjadi kesalahpahaman dalam komunikasi saat pertama kali tiba di tempat baru. Juga, kesalahpahaman komunikasi mereka terletak pada volume suara mereka. Yang jelas mereka memiliki aksen atau dialek yang berbeda. Perbedaan ini membuat siswa dari luar daerah terkejut ketika pertama kali berkomunikasi dengan siswa yang bahasanya berbeda jauh. Dari penelitian jurnal tersebut sangat jelas bahwa perbedaan yang paling mendasar terletak pada perbedaan kebahasaan dalam berkomunikasi, khususnya pada volume dan nada suara siswa di luar daerah. Hal ini bisa terjadi karena setiap orang terbiasa menggunakan bahasanya sendiri dengan aksen yang diucapkan di daerah asalnya. Dan ketika mahasiswa dari luar daerah datang ke tempat baru dan bertemu dengan orang baru, maka timbullah kesalahpahaman dalam berkomunikasi.

Arti dari miskomunikasi atau kurangnya komunikasi adalah kasus khusus dari kurangnya keselarasan dalam keadaan mental agen, terutama ketika mereka menyimpang dari

terjadinya atau hasil komunikasi [David Traum: 1996]. Komunikasi adalah tindakan dan oleh karena itu miskomunikasi dapat dilihat sebagai contoh kegagalan dalam tindakan (ketika pembicara tidak menghasilkan efek yang diinginkan), mispersepsi (ketika pendengar tidak dapat melihat apa yang dibicarakan pembicara), atau keduanya [Austin: 1962] .

Miskomunikasi ini dapat terjadi karena sejumlah alasan, menurut berbagai ahli. Menurut Dulwahab, kesalahpahaman bisa disebabkan oleh gangguan dalam proses input pesan dan juga bisa menjadi penyebab kesalahpahaman. Ia memberikan penjelasan lebih rinci mengenai kegagalan tersebut, termasuk ketidakmampuan untuk fokus pada pesan yang disampaikan. Hal ini dapat dipengaruhi oleh beban pekerjaan dan pekerjaan yang berat, mengalami masalah atau sedang sakit dan membutuhkan pemulihan penuh, sulit bagi kita untuk berbagi konsentrasi dan fokus mendengarkan. Fokus kita akan pada pekerjaan awal.

Selain itu penyebab kesalah pahaman tersebut dapat berupa prasangka buruk terhadap orang yang menyebarkan pesan yang tidak dapat dipercaya sebagai komunikator yang diabaikan oleh pendengar. Terkadang terpikirkan bahwa apa yang mereka katakan sudah basi dan tidak dapat dipertahankan oleh kata-katanya. Penyebab kesalahpahaman berikutnya adalah menjadi egois dan merendahkan orang lain. Egois akan menciptakan perasaan bahwa lebih dari orang yang sering ajak bicara. Tidak hanya itu, mereka akan memandang rendah orang lain sampai-sampai mereka akan memandang rendah orang lain. Keegoisan dan sikap merendahkan orang lain dapat menyebabkan mereka tidak mendengarkan dan menganggap apa yang mereka katakan tidak menarik atau tidak penting.

Miskomunikasi atau kesalahpahaman bisa terjadi karena berbagai banyak hal seperti : kurangnya ketepatan dan kepekaan dalam memahami ucapan, tergesa-gesa menyimpulkan hasil diskusi, tidak mengetahui konteks percakapan, dan terjadinya kesalahan dalam berbagai unsure konteks wacana. Kesalahan yang diperbuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika adalah kesalahan input data yang dilakukan oleh Organisasi Perangkat Daerah.

Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan Bidang Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi :

- Perumusan kebijakan di bidang Pengelolaan informasi dan komunikasi publik, Pengelolaan nama domain yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Pusat dan sub domain di lingkup Pemerintah Daerah, Pengelolaan e-government, Penyelenggaraan persandian untuk pengamanan informasi Pemerintah Daerah, Penetapan pola hubungan komunikasi sandi antar Perangkat Daerah, Penyelenggaraan statistik sektoral di lingkup kabupaten;
- Pelaksanaan koordinasi kebijakan di bidang Pengelolaan informasi dan komunikasi publik, Pengelolaan nama domain yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Pusat dan sub domain di lingkup Pemerintah Daerah, Pengelolaan e-government, Penyelenggaraan persandian untuk pengamanan informasi Pemerintah Daerah, Penetapan pola hubungan
- Komunikasi sandi antar Perangkat Daerah, Penyelenggaraan statistik sektoral di lingkup kabupaten;
- Pelaksanaan kebijakan di bidang Pengelolaan informasi dan komunikasi publik, Pengelolaan nama domain yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Pusat dan sub domain di lingkup Pemerintah Daerah, Pengelolaan e-government, Penyelenggaraan persandian untuk pengamanan informasi Pemerintah Daerah, Penetapan pola hubungan komunikasi sandi antar Perangkat Daerah, Penyelenggaraan statistik sektoral di lingkup kabupaten;

- Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Pengelolaan informasi dan komunikasi publik, Pengelolaan nama domain yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Pusat dan sub domain di lingkup Pemerintah Daerah, pengelolaan e-government, Penyelenggaraan persandian untuk pengamanan informasi Pemerintah Daerah, Penetapan pola hubungan
- Komunikasi sandi antar Perangkat Daerah, Penyelenggaraan statistik sektoral di lingkup kabupaten;
- Pelaksanaan fungsi kesekretariatan dinas; dan
- Pelaksanaan fungsi kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan, sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pengertian masyarakat secara umum adalah perkumpulan dari individu-individu yang hidupnya saling berbaur satu sama lain, bekerja sama untuk mendapat tujuan yang sama yang telah memiliki tatanan kehidupan, norma-norma, dan adat istiadat yang ditaati dalam lingkungannya. dan saling menguntungkan untuk individu lainnya.

Menurut Ralph Linton (dalam Soerjono Soekanto, 2006:22), masyarakat adalah setiap kelompok orang yang telah hidup dan bekerja sama cukup lama untuk mengatur dan melihat diri mereka sebagai satu kesatuan sosial dengan batas-batas yang jelas (Soerjono Soekanto, 2006:22). orang-orang yang hidup bersama, yang menghasilkan budaya dan yang memiliki kesamaan identitas, kebiasaan, tradisi, sikap dan perasaan kesatuan yang dihubungkan oleh kesamaan. Menurut Emile Durkheim (dalam Soleman B. Taneko, 1984:11) masyarakat ini adalah realitas objektif yang terlepas dari individu-individu yang membentuknya. Mac Liver dan Page (dalam Soerjono Soekanto 2006:22) menjelaskan bahwa masyarakat adalah suatu System kebiasaan, tata cara, wewenang dan kerjasama antara kelompok yang berbeda, klasifikasi dan pemantauan perilaku dan kebiasaan manusia. Masyarakat merupakan suatu bentuk hidup berdampingan dalam jangka waktu yang cukup lama sehingga menimbulkan suatu kebiasaan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan paradigma penelitian kualitatif yang menurut Moleong (2012, hlm. 5051), adalah paradigma konstruktivisme. Paradigma penelitian kualitatif umumnya dikaitkan dengan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, analitis, komparatif, dan bermakna, dan data yang diperoleh dapat berasal dari observasional dan analisis dokumenter. Kemudian menurut pendapat Creswell (2014:32) mencoba paradigma konstruktivisme sosial individu untuk memaknai makna yang berbeda. Penelitian ini bertujuan untuk memahami fakta sosial atau fakta karakteristik paradigma konstruktivisme. Sedangkan menurut pendapat Neuman (2015: 115) ia menjelaskan bahwa paradigma konstruktivisme adalah upaya untuk memahami dan menjelaskan tindakan sosial yang bermakna.

Paradigma konstruktivisme ini menganggap bahwa realitas merupakan hasil konstruksi atau pembentukan manusia itu sendiri. Paradigma konstruksionis tidak melihat realitas kehidupan sosial sebagai realitas alamiah, tetapi dapat dibentuk sebagai hasil konstruksi. Karena fokus analisis dalam paradigma konstruksionis adalah untuk mengetahui bagaimana peristiwa atau realitas itu dikonstruksikan, bagaimana konstruksi itu terbentuk. Dalam ilmu komunikasi, paradigma konstruktivisme ini sering disebut dengan paradigma produksi dan pertukaran makna. Hal ini sering dikontraskan dengan paradigma positivistis atau paradigma transmisi.

Paradigma konstruktivisme menolak visi positivistis yang memisahkan subjek dari objek komunikasi. Dari sudut pandang konstruktivisme, bahasa tidak lagi dilihat hanya sebagai alat untuk memahami realitas objektif semata, tetapi sebagai pembawa pesan yang terpisah dari subjek. Konstruktivisme sebenarnya menganggap subjek (komunikator dekoder)

sebagai faktor sentral dalam aktivitas komunikasi dan hubungan sosial. Realitas bersifat ganda, dapat dibentuk dan merupakan keseluruhan. Realitas ada sebagai hasil perkembangan kemampuan berpikir seseorang. Pengetahuan yang diciptakan manusia tidak permanen, tetapi terus berkembang.

Penelitian kualitatif ini berlandaskan pada paradigma konstruktivisme, yang menyatakan bahwa pengetahuan bukan hanya merupakan hasil dari mengalami fakta, tetapi juga merupakan hasil konstruksi pemikiran dari subjek yang diteliti. Pengenalan manusia terhadap realitas sosial lebih menitikberatkan pada subjek dari pada objeknya, yaitu ilmu bukan hasil pengalaman belaka, tetapi juga hasil konstruksi pemikiran. Paradigma konstruktivisme ini sering diterapkan pada penelitian kualitatif. Penelitian ini didasarkan pada sudut pandang peneliti.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Tohirin (2013:2), penelitian kualitatif adalah “penyelidikan yang berusaha membangun sudut pandang orang yang dipelajari secara detail dan dibentuk dengan kata-kata, gambaran holistik (menyeluruh dan dalam) dan kompleks”. Menurut Afifuddin (2009:57), “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk mempelajari keadaan benda-benda alam (kebalikannya adalah eksperimen), dimana peneliti adalah alat kuncinya, teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan triangulasi (gabungan) Analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.”

Melalui penjelasan berdasarkan pendapat ahli, dapat disimpulkan bahwa metode penelitian kualitatif didasarkan pada fenomena alam dan merupakan pendekatan penelitian untuk memahami masalah manusia dan sosial, di mana peneliti sebagai instrumen sentral, teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan penelitian lebih menekankan pentingnya daripada generalisasi.

Jenis Penelitian

Grounded theory adalah metode kualitatif untuk pengembangan teori dengan pendekatan induktif dan deduktif. Tujuan dari GT adalah untuk menghasilkan hipotesis berdasarkan ide-ide konseptual. Metode penelitian kualitatif ini dapat dijelaskan baik dari segi penelitian kualitatif maupun kuantitatif.

Penggunaan terbesar dari GT adalah untuk menyelidiki hal-hal yang belum jelas atau untuk memperoleh persepsi baru dari situasi sehari-hari (Glaser, 1995). Grounded theory adalah teori yang berasal dari kenyataan dan menjelaskan peristiwa yang ada (Field & Morse, 1985). Tujuan dari metode GT adalah untuk mengevaluasi efek dari perilaku sosial. Ini berbeda dengan penelitian etnografi karena etnografi memaparkan pertanyaan mengapa seseorang berpikir apa yang mereka lakukan dan mengapa mereka melakukannya. Sedangkan pendekatan fenomenologis berusaha mengevaluasi bagaimana seseorang menghubungkan pengalamannya (Thorne, 1991).

Grounded theory memungkinkan peneliti untuk menemukan kerangka konseptual yang menjelaskan setting penelitian (Stein, 1985). Setiap pendekatan GT memiliki tiga elemen dasar (Legewie & SchervierLegewie, 2004) yang harus dipenuhi, termasuk pengkodean teoritis yang masuk akal, yaitu mengembangkan konsep teoritis dari data yang menjelaskan fenomena yang diteliti. Elemen kedua adalah sampling teoritis, yang menentukan siapa yang diwawancarai dan apa yang selanjutnya diamati untuk membentuk sebuah teori. Hal ini dilakukan dengan memulai analisis pada saat wawancara pertama. Selain itu, pendekatan GT harus membandingkan fenomena yang diteliti dengan konteks yang diteliti untuk memperkuat teori yang terbentuk.

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena permasalahannya berkaitan dengan manusia yang pada dasarnya membutuhkan observasi. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang berusaha memahami fenomena tentang pengalaman subjek penelitian secara komprehensif dan melalui deskripsi dalam bentuk verbal dan bahasa dalam konteks khusus, alami dan kondisional dengan menggunakan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2007: 6).

Jenis pendekatan pada penelitian ini adalah interaksionisme simbolik. Interaksionisme simbolik Interaksi simbolik memiliki perspektif teoritik dan orientasi metodologi tertentu. Interaksi simbolik lebih menekankan studinya tentang perilaku manusia pada hubungan interpersonal, bukan pada keseluruhan masyarakat atau kelompok. Jenis penelitian kualitatif interaksional simbolik yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi terhadap terjadinya miskomunikasi dari dinas Komunikasi dan Informatika terhadap masyarakat Tuban.

Objek Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian ada banyak faktor yang harus diperhatikan salah satunya adalah Objek Penelitian, yang dimana setiap objek penelitian mengandung sebuah masalah yang bisa dijadikan bahan untuk sebuah penelitian untuk dicari pemecahannya. Ada berbagai pengertian tentang Objek penelitian menurut para ahli, seperti menurut Husein Umar (2013:18) objek penelitian adalah sebagai berikut : “ Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian. Juga dimana dan kapan penelitian dilakukan. Bisa juga ditambahkan hal-hal lain juga di anggap perlu.” Lalu ada pengertian menurut Supriati (2015:44) pengertian objek penelitian adalah : “Variabel yang diteliti oleh peneliti ditempat penelitian yang dilakukan.” Sementara berdasarkan pemaparan Suharsimi Arikunto (1998: 15), objek penelitian adalah faktor atau titik atensi dari sebuah penelitian, sementara subjek penelitian adalah lokasi faktor melekat. Dari pengertian menurut para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa jika melakukan sebuah penelitian harus ada objeknya untuk mendapatkan data yang lebih valid dan lebih banyak guna untuk mempermudah menganalisis datanya.

Objek dari penelitian ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika dalam kaitannya dengan masalah Miskomunikasi antara Dinas Komunikasi dan Informatika dengan Masyarakat Tuban.

Subjek Penelitian

Subjek Penelitian merupakan sumber data yang dimintai informasinya sesuai dengan masalah penelitian. Adapun yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh (Suharsimi Arikunto, 2002:107). Untuk mendapat data yang tepat maka perlu ditentukan informan yang memiliki kompetensi dan sesuai dengan kebutuhan data (purpose). Berdasarkan penelitian tersebut bisa dipahami bahwa subjek penelitian menjadi sangat penting dalam penelitian ini, hal ini berhubungan dengan data yang diperlukan. Subjek penelitian ini adalah humas dari kantor Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Tuban. Humas Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Tuban memiliki tugas untuk menjadi penghubung antara pemerintah dengan masyarakat dan menjembatani hingga mengkomunikasikan antara keinginan pemerintah menyampaikan hasil capaian yang telah dilaksanakan kepada masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Beberapa waktu setelah melakukan penelitian ini, mendapatkan hasil yaitu masyarakat memiliki tingkat pengetahuan, pendidikan, sosial, lingkungan yang berbeda. Jadi pesan yang disampaikan oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika belum tentu dapat

diterima dengan baik. Hal ini yang bisa menimbulkan miskomunikasi dan terjadi banyak kesalahan.

Terkadang reaksi atau tanggapan negatif public atau masyarakat terhadap pesan yang disampaikan bisa jadi karena kesalahpahaman atau informasi tidak valid yang sudah negatif bagi pemerintah. Komunikasi antarpribadi atau interpersonal dinilai paling efektif dalam upaya mengubah sikap, perilaku, dan pendapat seseorang karena sifatnya yang interaktif dalam bentuk percakapan. Dalam proses komunikasi ini, komunikator dapat menemukan jawaban komunikasi pada saat itu. Proses komunikasi antarpribadi atau interpersonal memiliki beberapa ciri khas yang membuatnya berbeda dengan komunikasi lainnya. ciri-ciri ini termasuk umpan balik atau feedback langsung, Tanggapan komunikasi dapat segera diketahui, Terkait dengan aspek hubungan, Pesan biasanya lebih pribadi, Face to face (tatap muka). Dan teori ini lebih cocok untuk menafsirkan atau menginterpretasikan hasil penelitian ini sebagai reaksi publik yang negatif.

Bagi masyarakat sendiri yang suka tanpa dijelaskan pun akan setuju, tapi bagi masyarakat yang tidak suka, dijelaskan seperti apapun tidak akan diterima. Semua akan salah menurut pandangan mereka. Untuk menyikapi pandangan negatif tentu pihak Dinas Komunikasi dan Informasi sebanyak mungkin melakukan pemberian informasi-informasi yang sesuai fakta agar tidak terjadi miskomunikasi lagi, dan membagikan informasi yang benar di berbagai media yang pihak Dinas Komunikasi dan Informasi punya.

Inti dari kehumasan adalah komunikasi, baik di dalam maupun diluar. Sehingga bagaimana pihak Dinas Komunikasi dan Informasi bisa membangun komunikasi yang baik dengan semua pihak sehingga jika di temukan permasalahan dapat segera diatasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah permasalahan miskomunikasi yang terjadi pada Dinas Komunikasi dan Informasi dengan masyarakat itu sangatlah penting dan harus cepat diatasi agar efek yang ditimbulkan dari permasalahan tersebut tidak semakin membesar dari pihak Dinas Komunikasi dan Informasi harus cepat dan tanggap dengan masalah tersebut dan dari pihak masyarakat harus lebih pintar memilah informasi agar tidak termakan berita hoax yang tersebar di media massa. Dari pihak Dinas Komunikasi dan Informasi harus lebih cepat menyikapi pandangan negative dari masyarakat agar citra positifnya tidak hilang dan secepatnya memberikan data sesuai fakta yang ada agar tidak terjadi miskomunikasi lagi. Diharapkan masyarakat mencari sumber media yang jelas dan terpercaya agar terhindar dari hal yang bisa merugikan masyarakat itu sendiri.

Saran untuk penelitian ini mungkin bisa diperluas dan diperdalam lagi karena masih banyak hal dalam miskomunikasi ini yang masih belum ter gali lebih dalam, untuk itu penulis berharap ada penelitian selanjutnya yang membahas miskomunikasi lebih dalam dan luas.

BIBLIOGRAFI

- Fachrezi, H., & Khair, H. (2020). Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 107-119. doi: 10.30596/maneggio.v3i1.483
- Fitriyah, M. (2016). *Analisis Gaya Bahasa dan Latar Belakang Sosial Budaya dalam Cerita Lisan Refleksi Karya Prie G.S. Dialektika: Jurnal Bahasa, Sastra, Dan Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia*, 3(1). doi: 10.15408/dialektika.v3i1.4185
- Gunadi, T. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi dalam Menumbuhkan Motivasi Kerja Karyawan dan Loyalitas Pelanggan pada CV Harningsih. *PROPAGANDA*, 1(2), 121-129. doi: 10.37010/prop.v1i2.282

- Kusnandi. (2017). Konsep Dasar dan Strategi Penjaminan Mutu Pendidikan: Sebagai Review Kebijakan Mutu Pendidikan. *Indonesian Journal of Education Managemen and Administration Review*. 1 (2): 107-118.
- Littlejohn, Stephe W. dan Karen A. Foss. *Teori Komunikasi*. Jakarta: SalembaHumanika.
- Nadia Rahmayanti, S., & Ariguntar, T. (2017). Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr. 2016, 6(1), 61-65. doi: 10.18196/jmmr.6128
- Nurdiyanto, A., & Purnomo, M. (2021). Pengaruh Kesadaran Merek, Citra Merek Dan Komunikasi Pemasaran Terhadap Ekuitas Merek. *Jmbi UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 7(3). doi: 10.35794/jmbi.v7i3.31443
- Prihatsanti, U., Suryanto, S., & Hendriani, W. (2018). Menggunakan Studi Kasus sebagai Metode Ilmiah dalam Psikologi. *Buletin Psikologi*, 26(2), 126. doi: 10.22146/buletinpsikologi.38895
- Purwanto, Djoko. (2006). *Komunikasi Bisnis*, Edisi 3. Solo :Erlangga
- Santoso, Edi dan Mite Setiansah. (2010). *Teori Komunikasi*. Yogyakarta: GrahaIlmu.
- Tubs, Stewart L.-Moss, Sylvia. (2005). *Human Communication: Konteks-konteks Komunikasi*. Bandung : PT RemajaRosdakarya
- West, Ricard dan Lynn H. Turner. (2008). *Teori Komunikasi :Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: SalembaHumanika.
- Wiryanto. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT Grasindo
- Wursanto. (2002). *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi.