



Original Article

Analisis Framing Media pada Portal Berita atas Pemberitaan Isu Pungli Bea Cukai 2024

Donny Kurniawan✉

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

donny.kurniawan@umj.ac.id✉

Abstract:

Isu pungutan liar (pungli) di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) mencuat ke permukaan sepanjang tahun 2024 melalui berbagai pemberitaan media daring. Dua kasus yang paling banyak disorot adalah tertahannya alat bantu tunanetra dan keluhan viral dari Tenaga Kerja Wanita (TKW) terkait pajak atas barang bawaannya. Menggunakan model analisis framing Pan dan Kosicki, studi ini menelaah bagaimana media membingkai isu-isu tersebut melalui empat dimensi teks: sintaksis, skrip, tematik, dan retorik. Temuan menunjukkan bahwa media cenderung menggambarkan kasus-kasus tersebut sebagai bagian dari persoalan struktural dalam birokrasi dan pelayanan publik. Selain itu, media sosial berperan penting sebagai pemicu respons publik dan pemerintah. Narasi yang dibentuk tidak hanya menyoroti masalah prosedural, tetapi juga menekankan urgensi reformasi birokrasi, keterbukaan informasi, dan komunikasi publik yang responsif di era digital. Kajian ini merekomendasikan perbaikan tata kelola birokrasi melalui penyederhanaan prosedur, peningkatan koordinasi antar lembaga, serta penguatan strategi komunikasi untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Keywords: Pemberitaan; Bea Cukai; Framing Media; Isu

Pendahuluan

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) Republik Indonesia merupakan institusi vital yang memiliki peran strategis dalam menjaga kedaulatan dan kepentingan negara di bidang kepabeanan dan cukai. Sebagai garda terdepan dalam mengawal arus perdagangan internasional, DJBC memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan kelancaran arus barang, mengoptimalkan penerimaan negara, dan mencegah berbagai bentuk pelanggaran yang dapat merugikan negara. Namun, di tengah besarnya tanggung jawab dan ekspektasi publik terhadap kinerja institusi ini, fenomena pungutan liar (pungli) yang melibatkan oknum petugas Bea Cukai telah menjadi isu yang menggerogoti kredibilitas dan kepercayaan masyarakat.



<https://jurnal.usk.ac.id/riwayat>

Praktik pungli di lingkungan Bea Cukai telah menjadi permasalahan kompleks yang berakar pada berbagai faktor struktural dan kultural. Fenomena ini tidak hanya mencerminkan adanya degradasi moral dan profesionalisme di kalangan oknum petugas, tetapi juga mengindikasikan adanya permasalahan sistemik yang lebih mendalam dalam tata kelola organisasi. Munculnya kasus-kasus pungli yang terungkap ke publik sepanjang tahun 2024 telah menciptakan narasi negatif yang mengancam legitimasi institusi Bea Cukai di mata masyarakat.

Meninjau dari penegakan hukum dan pelayanan publik, praktik pungli merupakan bentuk korupsi yang memiliki dampak multi-dimensi. Menurut [Arqam et al. \(2024\)](#) secara ekonomi, pungli menciptakan biaya tinggi dalam rantai perdagangan yang pada akhirnya dibebankan kepada konsumen. Secara sosial, praktik ini merusak tatanan dan nilai-nilai kejujuran dalam pelayanan publik ([Ramdani & Yuningsih, 2024](#)). Lebih jauh lagi, pungli menciptakan ketidakpastian hukum dan menurunkan daya saing nasional dalam konteks perdagangan internasional.

Media massa, khususnya portal berita daring, memainkan peran crucial dalam membentuk diskursus publik tentang isu pungli di lingkungan Bea Cukai. Menurut [Ramadhan \(2022\)](#) sebagai pilar keempat demokrasi, media tidak hanya berperan sebagai saluran informasi, tetapi juga sebagai agen yang aktif dalam mengonstruksi realitas sosial melalui praktek pemberitaan. Cara media membingkai dan menyajikan berita tentang kasus pungli dapat mempengaruhi bagaimana publik memahami dan memaknai permasalahan tersebut ([Siregar et al., 2023](#)).

Fenomena framing media dalam pemberitaan isu pungli Bea Cukai menjadi semakin relevan di era digital, di mana informasi menyebar dengan cepat dan masif melalui berbagai platform digital. Portal berita daring, dengan karakteristik yang real-time dan interaktif, memiliki kemampuan untuk membentuk opini publik secara lebih dinamis dibandingkan media konvensional. Setiap sudut pandang, pilihan kata, dan konteks yang digunakan dalam pemberitaan dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap persepsi publik tentang institusi Bea Cukai.

Kompleksitas isu pungli di Bea Cukai tidak terlepas dari konteks historis dan struktural birokrasi Indonesia. Warisan sistem birokrasi yang rumit, ditambah dengan kultur pelayanan publik yang belum sepenuhnya berorientasi pada kepentingan masyarakat, menciptakan celah-celah yang memungkinkan terjadinya praktik pungli. Meskipun berbagai upaya reformasi birokrasi telah dilakukan, fenomena pungli seolah telah mengakar dan menjadi "budaya" yang sulit dihilangkan.

Pemberitaan media tentang kasus pungli di Bea Cukai sepanjang tahun 2024 menunjukkan pola yang beragam. Beberapa media cenderung membingkai isu ini sebagai kegagalan sistemik yang membutuhkan reformasi menyeluruh, sementara media lain lebih fokus pada aspek individual dari oknum-oknum yang terlibat. Variasi dalam pembedaan berita ini tidak hanya mencerminkan kompleksitas permasalahan, tetapi juga menunjukkan adanya berbagai kepentingan dan perspektif dalam memandang isu pungli di Bea Cukai.

Pentingnya menganalisis framing media dalam pemberitaan isu pungli Bea Cukai juga terkait dengan upaya memahami dinamika hubungan antara media, institusi pemerintah, dan masyarakat. Bagaimana media membingkai isu ini dapat mempengaruhi efektivitas kebijakan dan program reformasi yang dilakukan oleh institusi Bea Cukai. Di sisi lain, pembedaan media juga dapat mempengaruhi tingkat partisipasi dan dukungan publik terhadap upaya-upaya pemberantasan pungli.

Era digital dan media sosial telah menciptakan lanskap baru dalam penyebaran

informasi dan pembentukan opini publik. Portal berita daring tidak hanya bersaing dalam kecepatan menyajikan berita, tetapi juga dalam memberikan perspektif dan analisis yang mendalam tentang isu pungli. Interaktivitas platform digital memungkinkan terjadinya diskusi publik yang lebih luas dan dinamis, di mana pembingkai media dapat diperkuat atau justru dikritisi oleh pembaca. Analisis framing terhadap pemberitaan isu pungli Bea Cukai menjadi sangat relevan dan penting. Pemahaman tentang bagaimana media mengonstruksi realitas dan membentuk persepsi publik dapat memberikan wawasan berharga bagi upaya perbaikan citra institusi dan reformasi sistem pelayanan publik. Lebih jauh lagi, analisis ini dapat berkontribusi pada pengembangan strategi komunikasi yang lebih efektif dalam menangani krisis kepercayaan publik terhadap institusi Bea Cukai. Analisis ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru dalam bidang manajemen reputasi dan komunikasi krisis, khususnya dalam konteks pemanfaatan media sosial dan pendekatan komunikasi yang inovatif dan kreatif.

Landasan teoretis untuk menganalisis pembingkai media terhadap isu pungutan liar di lingkungan bea cukai bersumber dari beberapa aliran penelitian dalam kajian media dan administrasi publik. Konsep pembingkai media yang dikembangkan oleh [Pan dan Kosicki \(1993\)](#) menyediakan kerangka analitis utama untuk memahami bagaimana media berita mengonstruksi dan menyajikan realitas melalui pemberitaan mereka. Model mereka menekankan empat dimensi struktural teks berita - sintaksis, skrip, tematik, dan retorik - yang bekerja bersama untuk menciptakan makna dan membentuk persepsi publik. Melengkapi landasan ini, teori agenda-setting dari [McCombs dan Shaw \(1972\)](#) membantu menjelaskan bagaimana liputan media memengaruhi prioritas publik dan pemahaman tentang isu-isu seperti pungutan liar di bea cukai. Penelitian mereka menunjukkan bagaimana prominensi dan penyajian berita secara signifikan memengaruhi wacana publik dan perhatian kebijakan.

Dalam konteks administrasi bea dan cukai, penelitian terbaru oleh [Maryam dkk. \(2024\)](#) mengkaji strategi manajemen komunikasi yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai untuk meminimalisir efek negatif pemberitaan media. Temuan mereka menekankan pentingnya pendekatan komunikasi proaktif dalam mempertahankan legitimasi institusi selama situasi krisis. Hubungan antara reformasi birokrasi dan kepercayaan publik dieksplorasi secara mendalam oleh [Arqam dkk. \(2024\)](#), yang menganalisis bagaimana pungutan liar menciptakan inefisiensi ekonomi dan membebani konsumen dengan biaya tersembunyi. Karya ini dilengkapi oleh analisis kriminologis [Ramdani dan Yuningsih \(2024\)](#) tentang faktor-faktor korupsi di sektor publik, yang mengidentifikasi masalah sistemik dalam struktur birokrasi yang memungkinkan praktik pungutan liar.

Peran media dalam membentuk wacana publik tentang institusi pemerintah dijelaskan lebih lanjut oleh [Ramadhan \(2022\)](#), yang mengkaji hubungan kompleks antara media, rezim politik, dan kemunduran demokrasi. Perspektif ini diperkuat oleh penelitian [Siregar dkk. \(2023\)](#) yang mengaplikasikan analisis framing Pan dan Kosicki pada liputan upaya pemberantasan pungli di otoritas pelabuhan Indonesia. Penelitian tentang manajemen reputasi organisasi selama krisis, seperti karya [Kahardja \(2022\)](#) tentang teori komunikasi krisis situasional, memberikan wawasan tentang bagaimana institusi pemerintah dapat mempertahankan kepercayaan publik sambil mengatasi masalah sistemik. Hal ini sangat relevan mengingat analisis [Rosyidi \(2022\)](#) tentang upaya perbaikan reputasi melalui penguatan identitas korporat di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Dalam mengkaji manajemen krisis melalui media sosial, studi kasus [Maharani \(2022\)](#) tentang manajemen reputasi perusahaan di era digital menawarkan wawasan berharga tentang bagaimana organisasi dapat merespons keluhan publik secara efektif dan mempertahankan kepercayaan pemangku kepentingan di dunia yang semakin terkoneksi.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis framing untuk menganalisis bagaimana portal berita daring membingkai pemberitaan terkait isu pungli Bea Cukai pada tahun 2024. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam makna, konteks, dan nuansa dalam pembingkai berita yang dilakukan oleh media.

Metode analisis framing yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah model framing Pan dan Kosicki. Model ini mengoperasionalkan empat dimensi struktural teks berita, yaitu sintaksis, skrip, tematik, dan retorik. Dengan menganalisis keempat dimensi tersebut, peneliti dapat mengungkap bagaimana media membingkai peristiwa, menyusun fakta, mengisahkan cerita, mengungkapkan pandangan, dan menekankan aspek-aspek tertentu dalam pemberitaan isu pungli Bea Cukai. Objek penelitian adalah teks berita dari beberapa portal berita daring terkemuka di Indonesia yang memberitakan isu pungli Bea Cukai pada tahun 2024. Pemilihan portal berita akan dilakukan dengan purposive sampling berdasarkan kriteria seperti tingkat kredibilitas, jangkauan pembaca yang luas, dan kuantitas pemberitaan terkait isu tersebut.

Pengumpulan data akan dilakukan dengan mengunduh dan mengumpulkan teks berita dari portal-portal berita terpilih yang memuat pemberitaan isu pungli Bea Cukai pada tahun 2024. Berita-berita tersebut akan diseleksi dan dikelompokkan berdasarkan kategori seperti jenis berita (straight news, feature, opini), waktu pemberitaan, dan media yang memuat berita tersebut. Analisis data akan dilakukan dengan menggunakan kerangka analisis framing Pan dan Kosicki yang terdiri dari empat dimensi struktural teks berita. Setiap dimensi akan dianalisis secara mendalam untuk mengungkap bagaimana media membingkai isu pungli Bea Cukai melalui penyusunan fakta, pengisahan cerita, pengungkapan pandangan, dan penekanan aspek-aspek tertentu. Peneliti akan menganalisis bagaimana media menyusun fakta dengan melihat struktur dan skema berita. Pada dimensi skrip, analisis akan difokuskan pada bagaimana media mengisahkan cerita dengan melihat unsur-unsur seperti kelengkapan berita dan sumber yang digunakan. Dimensi tematik akan mengungkap bagaimana media mengungkapkan pandangan dan ideologi yang mendasari pemberitaan. Terakhir, dimensi retorik akan menganalisis bagaimana media menekankan aspek-aspek tertentu melalui penggunaan kata, idiom, grafik, dan gambar dalam pemberitaan.

Agar menjamin keabsahan data, penelitian ini akan menggunakan teknik triangulasi sumber data, yaitu dengan membandingkan dan mengkonfirmasi data dari berbagai sumber seperti berita, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti juga akan melakukan peer debriefing dengan para ahli dan praktisi media untuk memperoleh masukan dan perspektif yang lebih komprehensif. Dengan menggunakan metode analisis framing secara sistematis dan mendalam, penelitian ini diharapkan dapat mengungkap bagaimana media membingkai pemberitaan isu pungli Bea Cukai pada tahun 2024 dan mengidentifikasi peran media dalam membentuk opini serta persepsi publik terkait isu tersebut. Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi institusi Bea Cukai RI dalam merancang strategi komunikasi dan manajemen reputasi yang lebih

efektif.

Hasil



Gambar 1: Pemberitaan Bea Cukai di Kompas

(sumber: <https://money.kompas.com/read/2024/05/02/131006126/saat-sri-mulyani-sampai-turun-tangan-urusi-kasus-alat-tunanetra-slb-yang?page=all>)

Berdasarkan analisis framing model Pan dan Kosicki, pemberitaan tentang kasus alat tunanetra SLB yang tertahan di Bea Cukai menunjukkan beberapa pola pembingkai yang menarik. Dari sisi struktur sintaksis, media membingkai kasus ini sebagai isu yang memerlukan perhatian tingkat tinggi, yang tercermin dari pemilihan judul yang menekankan keterlibatan Menteri Keuangan Sri Mulyani. Penggunaan frasa "sampai turun tangan" dalam judul mengindikasikan bahwa masalah ini dipandang sangat serius hingga membutuhkan intervensi pejabat tinggi negara.

Penyusunan fakta dalam berita ini mengikuti alur kronologis yang dimulai dari viralnya kasus di media sosial. Media membangun narasi dengan menunjukkan bagaimana sebuah keluhan di platform digital dapat berevolusi menjadi isu nasional yang mendapat perhatian menteri. Pemilihan sudut pandang ini menegaskan peran signifikan media sosial dalam mendorong penyelesaian masalah-masalah birokrasi di era digital. Dari aspek struktur skrip, media menyajikan kelengkapan informasi dengan detail yang memadai. Narasi dibangun dengan menjelaskan kronologi kejadian sejak Desember 2022 hingga penyelesaiannya pada April 2024. Pengisahan fakta dilakukan dengan menampilkan kontras antara lamanya masalah tertahan (sejak 2022) dengan cepatnya penyelesaian setelah viral di media sosial, yang secara implisit mengkritisi lambatnya birokrasi dalam menangani masalah tanpa tekanan publik.

Struktur tematik berita ini memperlihatkan bagaimana media mengembangkan beberapa tema yang saling terkait. Tema utama yang diangkat adalah kompleksitas birokrasi yang tercermin dari besarnya biaya yang harus ditanggung (Rp 361 juta lebih) dan rumitnya persyaratan dokumen. Media juga mengangkat tema miskomunikasi antar institusi sebagai akar masalah, yang ditunjukkan melalui penjelasan tentang status barang yang seharusnya hibah namun masuk sebagai barang kiriman biasa. Dari segi struktur retorik, penggunaan bahasa dan istilah dalam berita ini memperkuat frame yang dibangun. Pemilihan kata "viral", "turun tangan", dan penggunaan istilah teknis seperti "BTD" (Barang Tidak Dikuasai) dan "PIBK" (Pemberitahuan Impor Barang Khusus) menciptakan kontras antara dimensi sosial media yang dinamis dengan kekakuan birokrasi. Data numerik yang detail tentang nilai barang dan biaya yang harus dibayar digunakan untuk memperkuat narasi tentang beratnya beban yang ditanggung sekolah.

Media membingkai penyelesaian kasus ini sebagai hasil dari kombinasi antara tekanan publik melalui media sosial dan responsivitas pejabat tinggi negara. Narasi ini secara tidak langsung menyiratkan bahwa permasalahan serupa mungkin masih banyak terjadi namun belum mendapat perhatian karena belum viral di media sosial. Pembingkai seperti ini dapat mendorong diskusi publik tentang perlunya

reformasi sistem birokrasi agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat tanpa harus menunggu viral di media sosial.

Kompas.com

Bea Cukai Klarifikasi Kasus TKW Beli Cokelat Rp 1 Juta Kena Pajak Rp 9 Juta Halaman all

KOMPAS.com - Beberapa hari terakhir media sosial dibanjiri dengan keluhan-keluhan masyarakat terkait kinerja pegawai Bea Cukai.

8 May 2024



Gambar 2: Pemberitaan Bea Cukai di Kompas (sumber: <https://money.kompas.com/read/2024/05/08/111829526/bea-cukai-klarifikasi-kasus-tkw-beli-cokelat-rp-1-juta-kena-pajak-rp-9-juta?page=all>)

Dari struktur sintaksis, media membingkai kasus ini sebagai bagian dari serangkaian keluhan publik terhadap Bea Cukai. Hal ini terlihat dari paragraf pembuka yang menyebutkan "Beberapa hari terakhir media sosial dibanjiri dengan keluhan-keluhan masyarakat terkait kinerja pegawai Bea Cukai." Pemilihan lead ini menunjukkan bahwa media menempatkan kasus TKW ini dalam konteks yang lebih luas tentang kritik publik terhadap institusi Bea Cukai.

Struktur skrip dalam berita ini menunjukkan bagaimana media mengisahkan fakta secara kronologis dan menyeluruh. Media memulai dengan menjelaskan bahwa kasus ini sebenarnya terjadi pada pertengahan April 2024 saat Lebaran, namun kembali viral bersamaan dengan meningkatnya keluhan publik terhadap Bea Cukai. Penyajian kronologi ini membantu pembaca memahami konteks waktu dan keterkaitan kasus dengan isu-isu lain yang sedang berkembang.

Media mengembangkan dua tema utama yang saling berkaitan. Tema pertama adalah soal viral di media sosial tentang keluhan TKW yang harus membayar pajak Rp 9 juta untuk cokelat senilai Rp 1 juta. Tema kedua adalah klarifikasi dari pihak Bea Cukai yang menjelaskan bahwa pungutan tersebut tidak hanya untuk cokelat tetapi juga tas senilai Rp 17 juta. Media menyajikan kedua sisi ini secara berimbang, memberikan ruang baik untuk keluhan maupun penjelasan resmi.

Struktur retorik dalam berita ini terlihat dari pemilihan kata dan cara media menekankan fakta-fakta tertentu. Penggunaan kata "viral" dan "dibanjiri keluhan" menggambarkan besarnya perhatian publik. Media juga secara detail menyebutkan angka-angka spesifik seperti nilai barang dan besaran pajak untuk memberikan kesan akurat dan transparan dalam pemberitaan. Yang menarik adalah bagaimana media membingkai respons dari TKW yang bersangkutan. Kutipan langsung dari TKW yang mengaku bahwa tas yang dibawanya adalah "KW" (palsu) menambahkan dimensi baru pada kasus ini. Media tidak hanya menyajikan konflik antara masyarakat dan birokrasi, tetapi juga mengangkat isu tentang barang palsu dan kejujuran dalam pelaporan nilai barang.

Pembingkai media juga menunjukkan upaya untuk menjelaskan kompleksitas prosedur kepabeanan kepada publik. Hal ini terlihat dari dimuatnya penjelasan detail tentang dasar hukum (PMK nomor 199/PMK.010/2019) dan rincian perhitungan bea masuk serta pajak untuk berbagai jenis barang.

Secara keseluruhan, media membingkai kasus ini tidak sekadar sebagai keluhan individual, melainkan sebagai bagian dari diskursus yang lebih luas tentang transparansi, komunikasi publik, dan kompleksitas prosedur kepabeanan di Indonesia. Pembingkai seperti ini berpotensi mendorong diskusi yang lebih

mendalam tentang keseimbangan antara penegakan aturan dan pelayanan publik dalam konteks keadilan.

Kesimpulan

Analisis framing menggunakan model Pan dan Kosicki menunjukkan bahwa media memiliki kecenderungan untuk membingkai isu-isu terkait Bea Cukai dalam konteks yang lebih luas dari sekadar permasalahan teknis administratif. Media secara konsisten menempatkan kasus-kasus individual dalam narasi yang lebih besar tentang reformasi birokrasi dan pelayanan publik di Indonesia. Hal ini terlihat jelas dalam pemberitaan kasus alat bantu tunanetra dan kasus TKW dengan cokelatnnya, di mana media tidak hanya melaporkan kejadian, tetapi juga mengaitkannya dengan isu-isu struktural yang lebih fundamental. Temuan penelitian menunjukkan bahwa media sosial memainkan peran yang sangat signifikan dalam mendorong perubahan dan respons institusional. Dalam kedua kasus yang dianalisis, viralnya keluhan di media sosial menjadi katalisator yang mendorong respons cepat dari pejabat tinggi negara, termasuk Menteri Keuangan. Hal ini mengindikasikan pergeseran dinamika kekuasaan dalam era digital, di mana platform media sosial telah menjadi instrumen efektif bagi masyarakat untuk menyuarakan keluhan dan mendapatkan perhatian pembuat kebijakan.

Penelitian ini juga mengungkap bagaimana media membingkai kompleksitas birokrasi dan komunikasi antar institusi sebagai akar masalah dari berbagai kasus yang muncul. Miskomunikasi antara berbagai pihak, seperti yang terlihat dalam kasus alat bantu tunanetra, dibingkai sebagai cerminan dari permasalahan yang lebih besar dalam sistem birokrasi Indonesia. Media cenderung menyoroti bagaimana prosedur yang rumit dan komunikasi yang tidak efektif dapat berdampak signifikan pada pelayanan publik. Aspek penting lain yang terungkap adalah bagaimana media membingkai peran kepemimpinan dalam penyelesaian masalah. Keterlibatan langsung pejabat tinggi seperti Menteri Keuangan Sri Mulyani dibingkai secara positif sebagai bentuk responsivitas pemerintah. Namun, pada saat yang sama, media juga secara implisit mengkritisi mengapa diperlukan intervensi level tinggi untuk menyelesaikan masalah yang seharusnya bisa diselesaikan melalui prosedur normal.

Penelitian ini juga menemukan bahwa media cenderung menggunakan struktur naratif yang menggabungkan aspek human interest dengan penjelasan teknis tentang prosedur keadilan. Strategi ini membantu membuat isu-isu kompleks menjadi lebih mudah dipahami oleh publik, sambil tetap mempertahankan substansi teknis yang penting untuk pemahaman yang utuh. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa pembingkai media terhadap isu-isu terkait Bea Cukai telah berkontribusi pada diskursus yang lebih luas tentang reformasi birokrasi dan pelayanan publik di Indonesia. Media tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai agen yang aktif dalam membentuk pemahaman publik tentang kompleksitas permasalahan dan urgensi perbaikan sistem.

Temuan-temuan ini memiliki implikasi penting bagi pengembangan kebijakan komunikasi publik dan manajemen krisis di institusi pemerintah. Penelitian ini merekomendasikan perlunya pendekatan yang lebih proaktif dalam komunikasi publik, penyederhanaan prosedur birokrasi, dan peningkatan koordinasi antar institusi untuk mencegah terulangnya kasus-kasus serupa di masa depan. Lebih lanjut, penelitian ini juga menyoroti pentingnya adaptasi institusi pemerintah terhadap dinamika komunikasi di era digital, di mana media sosial telah menjadi

platform penting dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

References

- Arqam, M., Saputra, M. A., Rifaldi, A., Kahfi, A. A., & Syarif, M. (2024). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Nas Media Pustaka.
- Ramdani, R. M., & Yuningsih, H. (2024). Analisis Kriminologis Terhadap Faktor Penyebab Tindak Pidana Korupsi Di Sektor Publik. *Disiplin: Majalah Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Hukum sumpah Pemuda*, 30(4), 111-122.
- Ramadhan, M. F. S. (2022). *Politik media, media politik: Pers, rezim, dan kemunduran demokrasi*. Universitas Brawijaya Press.
- Siregar, A. M., Sazali, H., & Achiriah, A. (2023). Analisis Framing Model Zhongdang Pan Dan Gerald M. Kosicki Dalam Pemberitaan Pemberantasan Pungutan Liar Di Pelabuhan Pt. Pelindo 1 Periode 1 Juni–30 Juni 2021. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 2(3), 973-980.
- Eriyanto, A. F. K. (2012). *Ideologi, dan Politik Media*. LKiS Group, Yogyakarta, 219-220.
- Fauzan, R., Harsono, K., Meisandy, R. P., Barokah, M., & Muhaimin, M. I. (2024). Optimising Human Resource Management as an Effort to Improve Employee Performance through Digital Attendance. *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 7(1), 16-25.
- Romulo, C. S., & Dalimunthe, Z. (2024). Effect of related party transaction and tax haven utilization on tax avoidance moderated by Country-by-Country reporting. *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 7(1), 26-40.
- Imran, M. F. (2024). Criminological Examination of Physical and Psychological Violence Committed Against Children in the School Environment. *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 7(1), 41-47.
- Pan, Z., & Kosicki, G. M. (1993). Framing analysis: An approach to News Discourse. *Political Communication*, 55-75.
- McCombs, M. E., & Shaw, D. L. (1972). The agenda-setting function of mass media. *Public opinion quarterly*, 36(2), 176-187.
- Maryam, J., Akbar, M., & Sultan, M. I. (2024). Strategi Manajemen Komunikasi Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Dalam Meminimalisir Efek Pemberitaan Media. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi Communique*, 6(2), 112-134.
- ROSYIDI, S. (2022). *REPOSITIONING" BEA CUKAI MAKIN BAIK" DALAM MEMPERBAIKI REPUTASI MELALUI PENGUATAN CORPORATE IDENTITY DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI* (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta-Menteng).
- Kahardja, I. W. (2022). Strategi Komunikasi Mempertahankan Reputasi Organisasi dalam Manajemen Krisis dengan Menggunakan Teori Komunikasi Krisis Situasional. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia* p-ISSN, 2541-0849.
- MAHARANI, A. N. (2022). *MANAJEMEN KOMUNIKASI PT EIGERINDO MPI DALAM MENJAGA REPUTASI PERUSAHAAN (Studi Kasus Fenomena Surat Keberatan di Sosial Media)* (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta).
- Kompas.com. (2024, Mei 2). Saat Sri Mulyani sampai turun tangan urusi kasus alat tunanetra SLB yang mangkrak. Diakses pada 2 Januari 2025, dari <https://money.kompas.com/read/2024/05/02/131006126/saat-sri-mulyani-sampai-turun-tangan-urusi-kasus-alat-tunanetra-slb-yang?page=all>
- Kompas.com. (2024, Mei 8). Bea Cukai klarifikasi kasus TKW beli coklat Rp 1 juta kena pajak Rp 9 juta. Diakses pada 2 Januari 2025, dari <https://money.kompas.com/read/2024/05/08/111829526/bea-cukai-klarifikasi-kasus-tkw-beli-cokelat-rp-1-juta-kena-pajak-rp-9-juta?page=all>