

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Instansi komunikasi pemerintahan memiliki peran yang krusial dalam menghadapi perkembangan teknologi, khususnya dalam mengelola komunikasi di ruang digital. Instansi komunikasi dalam pemerintahan ini bertanggung jawab untuk menjaga informasi yang diterima publik, salah satunya adalah melakukan mitigasi isu manipulatif seperti konten *deepfake*. Sebagai bagian dari pelayanan publik, instansi yang bergerak dalam bidang komunikasi ini memiliki fungsi sebagai humas pemerintah dan perlu melakukan pengelolaan komunikasi untuk meminimalisir dampak disinformasi agar tidak berkembang menjadi krisis.

Pengelolaan komunikasi publik dijalankan oleh instansi yang bertanggung jawab dalam menjaga validitas informasi. Ketika isu *deepfake* muncul, fungsi humas pemerintah dituntut untuk bertindak secara strategis dalam mengelola isu-isu yang beredar di masyarakat. Melalui peran tersebut, fungsi humas pemerintah berperan sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat dalam memastikan informasi yang beredar tetap akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Diskominfo Jabar merupakan instansi pemerintahan yang bertanggung jawab dalam kegiatan komunikasi. Diskominfo Jabar memiliki bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) dan dalam bidang tersebut terdapat bagian MOAP (Monitoring Informasi Kebijakan, Opini, dan Aspirasi Publik) yang memiliki fungsi untuk menangani penyebaran hoaks dan disinformasi di ruang digital. Kegiatan identifikasi isu, klarifikasi informasi, serta penyampaian pesan melalui

media digital menjadi upaya dalam penanganan hoaks. Aktivitas humas menunjukkan langkah dalam menekankan transparansi informasi dan membangun kepercayaan publik.

Berdasarkan Laporan Tahunan Kementerian Komunikasi dan Digital tahun 2025, pemerintah telah melakukan penanganan penyebaran hoaks melalui tindakan pemblokiran sebanyak 9.649 konten hoaks yang beredar di media sosial dan *platform* digital. Hal ini menunjukkan peningkatan ancaman informasi palsu yang memerlukan tanggapan krisis yang lebih efektif. Informasi palsu tidak hanya menjadi ancaman digital, melainkan juga memberikan dampak yang buruk bagi individu atau lembaga karena dapat mempengaruhi persepsi dan kepercayaan publik.

Wakil Menteri Komunikasi dan Digital Nezar Patria dalam acara Bentara Nusantara (komdigi.go.id, 2025), menjelaskan lima tahun terakhir Data Sensity AI melaporkan peningkatan konten *deepfake* sebanyak 550 persen sehingga memunculkan kekhawatiran bagi masyarakat. Lonjakan tinggi dalam munculnya konten *deepfake* ini menandakan urgensi untuk melakukan komunikasi publik yang tepat untuk mencegah krisis kepercayaan terhadap individu atau lembaga yang menjadi sasaran.

Kondisi peningkatan konten *deepfake* memperlihatkan bahwa tanpa mekanisme penanganan yang tepat, penyebaran *deepfake* berpotensi memunculkan kerentanan terhadap manipulasi informasi di masyarakat. Isu tersebut mendorong instansi komunikasi pemerintah untuk berperan sebagai pengendali informasi sehingga risiko manipulasi dapat diminimalisir.

Ketua Mafindo Septiaji Eko Nugroho dalam acara Bentara Nusantara, menjelaskan tahun 2023 fenomena *deepfake* pertama kali muncul di Indonesia dan semakin meningkat kemunculannya, saat ini teknologi *artificial intelligence* (kecerdasan buatan) kerap digunakan untuk melakukan penipuan digital dan menggiring opini publik. Hal ini menunjukkan bahwa kemunculan *deepfake* dapat berpotensi dalam mengganggu stabilitas informasi publik apabila tidak segera ditangani dengan strategi komunikasi yang tepat. (komdigi.go.id, 2025)

Ancaman *deepfake* bukan lagi sekadar potensi, melainkan telah menjadi kenyataan yang merugikan. Klarifikasi dari situs resmi Jabar Saber Hoaks (27 Mei 2025) menjelaskan tentang kemunculan video Dedi Mulyadi yang berisi pernyataan akan memberikan bantuan kepada masyarakat. Dedi Mulyadi dalam video manipulasi tersebut menjelaskan bahwa dengan terpilihnya beliau sebagai Gubernur Jawa Barat maka akan memberikan bantuan senilai 20 juta rupiah per-orang. Unggahan tersebut berhasil memicu interaksi publik hingga masyarakat secara masif berupaya untuk mendapatkan bantuan dari Dedi Mulyadi.

Isu dari konten *deepfake* yang melibatkan narasi dari sosok penting seperti pimpinan daerah dianggap memiliki daya tarik dan kredibilitas yang tinggi, sehingga publik cenderung mempercayai informasi tersebut secara langsung tanpa mengetahui kebenarannya. Sebagai lembaga yang memiliki wewenang dalam verifikasi informasi, Diskominfo sebagai fungsi humas pemerintah perlu menjalankan peran strategis sebagai penyaring informasi dan melindungi kepercayaan individu yang menjadi korban dalam konten manipulatif.

Teknologi *deepfake* menunjukkan bahwa keberadaannya tidak hanya digunakan untuk merusak reputasi individu, tetapi juga dimanfaatkan sebagai alat kejahatan yang menargetkan kepercayaan publik. Penanganan isu seperti ini memerlukan komunikasi publik yang strategis melalui peran humas untuk memberikan klarifikasi, membangun kembali kepercayaan masyarakat, serta mengedukasi publik mengenai potensi bahaya konten *deepfake*.

Berdasarkan data statistik dari situs resmi Jabar Saber Hoaks, jumlah klarifikasi hoaks yang telah dikeluarkan mencapai sebanyak 1.584 isu sepanjang tahun 2025. Angka ini mencerminkan maraknya penyebaran informasi palsu dan disinformasi di wilayah Jawa Barat, yang menimbulkan tantangan serius bagi upaya literasi digital masyarakat. Informasi hoaks yang muncul berupa konten manipulatif, tautan palsu yang mengarah pada penipuan, lowongan kerja palsu, hingga kebijakan pemerintah.

Peran Bidang IKP Diskominfo Jabar menjadi sangat krusial dalam menangani isu-isu yang keliru. Instansi memiliki tanggung jawab untuk melakukan verifikasi informasi atau isu yang sedang beredar di masyarakat dan masih diragukan kebenarannya. Proses verifikasi informasi dilakukan melalui tahapan pemeriksaan, pengumpulan isu, serta pengolahan data dari sumber atau rujukan yang aktual dan kredibel.

Berdasarkan data pra penelitian, Bidang IKP Diskominfo Jabar aktif dalam mempublikasikan hasil cek fakta melalui situs saberhoaks.jabarprov.go.id. Kegiatan cek fakta tersebut dilakukan oleh tim yang dipimpin oleh Koordinator Pemeriksa Fakta dan Pengelolaan Layanan Aduan. Selain diunggah di situs

resminya, hasil cek fakta juga diunggah pada sosial media Instagram @jabarsaberhoaks yang dikemas dalam bentuk infografis dan video kreatif agar pesan yang disampaikan mudah dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat.

Pengelolaan informasi yang dilakukan oleh Bidang IKP Diskominfo Jabar menunjukkan pengelolaan yang terstruktur dan berkelanjutan. Lembaga menyediakan layanan aduan multikanal melalui situs resmi, WhatsApp, dan sosial media yang mencerminkan upaya lembaga dalam memperluas akses komunikasi publik serta mempercepat proses identifikasi isu yang berkembang di masyarakat

Jabar Saber Hoaks sebagai sarana publikasi dari Bidang IKP Diskominfo Jabar juga rutin memperbarui statistik hoaks harian dalam bentuk grafik sebagai bentuk pengelolaan informasi yang berbasis data. Data tersebut berfungsi sebagai sarana pemantauan isu sekaligus bentuk transparansi kepada publik. Selain itu, keberadaan artikel dan publikasi kegiatan yang dipaparkan menunjukkan bahwa pengelolaan isu tidak hanya berfokus pada klarifikasi informasi, tetapi juga mencakup upaya edukasi dan peningkatan literasi digital, sehingga mencerminkan komunikasi publik yang dikelola dengan baik.

Berdasarkan pengamatan pada akun Instagram @jabarsaberhoaks, Bidang IKP dalam kegiatan pengelolaan informasi secara konsisten mengunggah konten klarifikasi atas isu-isu yang sedang berkembang di masyarakat, termasuk penanganan isu konten *deepfake*. Setiap unggahan dilengkapi dengan label kata “hoaks” yang ditonjolkan untuk membantu masyarakat mengetahui informasi palsu dengan mudah. Selain itu, pada bagian akhir unggahan terdapat klasifikasi tujuh jenis isu yang sedang dibahas sebagai bentuk literasi edukasi kepada masyarakat.

Fenomena *deepfake* menunjukkan bahwa upaya pengelolaan isu konten yang dilakukan oleh Bidang IKP Diskominfo Jabar menunjukkan pentingnya peran strategis humas dalam menjaga kejelasan informasi dan kepercayaan publik, khususnya di tengah maraknya disinformasi berbasis kecerdasan buatan. Pengelolaan isu konten dilakukan secara berkelanjutan melalui proses identifikasi, klarifikasi, dan penyampaian informasi yang akurat kepada publik. Hal ini menegaskan bahwa humas memiliki tanggung jawab penting dalam mengendalikan dampak isu serta menjaga citra dan kredibilitas lembaga.

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada upaya strategis Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) Diskominfo Jabar menjalankan aktivitas humas dalam mengelola isu konten berbasis teknologi *deepfake* atau konten manipulasi. Berdasarkan fokus penelitian yang telah ditentukan, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana proses *Planning* yang dilakukan oleh Bidang IKP Diskominfo Jabar dalam pengelolaan isu konten *deepfake*?
2. Bagaimana proses *Implementation* yang dilakukan oleh Bidang IKP Diskominfo Jabar dalam pengelolaan isu konten *deepfake*?
3. Bagaimana proses *Evaluation* yang dilakukan oleh Bidang IKP Diskominfo Jabar Hoaks dalam pengelolaan isu konten *deepfake*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah ditetapkan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui proses *Planning* dalam pengelolaan isu konten *deepfake* di Bidang IKP Diskominfo Jabar.
2. Mengetahui proses *Implementation* dalam pengelolaan isu konten *deepfake* di Bidang IKP Diskominfo Jabar
3. Mengetahui proses *Evaluation* dalam pengelolaan isu konten *deepfake* di Bidang IKP Diskominfo Jabar.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan Ilmu Komunikasi, khususnya dalam kajian Hubungan Masyarakat dan komunikasi publik di era digital. Fokus penelitian pada pengelolaan isu konten *deepfake* oleh Bidang IKP Diskominfo Jabar memberikan kontribusi pemahaman akademik mengenai humas pemerintah dalam menangani tantangan disinformasi berbasis teknologi kecerdasan buatan (*deepfake*).

Penelitian ini juga memperkaya pendalaman literatur pengelolaan isu dalam institusi pemerintah, khususnya melalui peran lembaga verifikasi informasi. Penelitian ini memperluas kajian humas dari cara konvensional menjadi lebih relevan dengan tantangan dunia digital saat ini, yaitu untuk menghadapi risiko hoaks dan manipulasi konten.

Penggunaan Model PIE (*Planning, Implementation, Evaluation*) dalam penelitian ini bermanfaat untuk memperkaya teori komunikasi dan humas dengan menyajikan pemikiran yang sistematis dalam mengelola isu, mulai dari tahap perencanaan komunikasi publik, mengolah informasi, hingga mengevaluasi hasil

kerja. Proses penanganan konten *deepfake* berdasarkan model ini dapat dipahami secara terstruktur dan relevan dengan realitas di dunia digital.

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi rujukan bagi studi selanjutnya mengenai hoaks dan bagaimana humas mengelola informasi untuk dipaparkan kepada publik, sekaligus menambah wawasan tentang bagaimana teknologi memengaruhi kepercayaan masyarakat dalam komunikasi modern.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian pengelolaan isu konten *deepfake* secara praktis dapat memberikan kontribusi pada praktik komunikasi antara pemerintah kepada publik dengan menggunakan tahapan rencana, pelaksanaan, dan evaluasi melalui *platform* digital untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan publik.

Penelitian mengenai pengelolaan isu diharapkan dapat memberikan gambaran dan pemahaman bagi praktisi humas, khususnya di lingkungan lembaga pemerintahan, mengenai strategi pengelolaan isu dan komunikasi publik dalam menghadapi konten *deepfake* di ruang digital. Praktisi humas dapat memperoleh gambaran mengenai langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi, mengelola, dan menanggapi isu hoaks berbasis kecerdasan buatan secara tepat dan terstruktur.

Proses pengelolaan isu konten *deepfake* oleh lembaga verifikasi informasi memberikan dampak terhadap penilaian kualitas komunikasi publik dan memperkuat kepercayaan publik terhadap informasi yang dipaparkan oleh pemerintah.

1.5 Landasan Pemikiran

1.5.1 Landasan Teoritis

Landasan teoritis merupakan dasar untuk memahami dan menganalisis fenomena dalam suatu penelitian. Moleong (2017) menjelaskan bahwa landasan teoritis merupakan pemikiran yang disusun secara terstruktur sebagai dasar untuk menjelaskan dan memahami fenomena yang diteliti. Landasan teoritis membantu dalam menghubungkan proses penelitian dengan data yang diperoleh, sehingga hasil kajian dapat dilakukan secara relevan dengan kajian masalah yang diteliti.

Penelitian ini menganalisis peran humas pemerintah dalam pengelolaan isu konten *deepfake* oleh Bidang IKP Diskominfo Jabar sebagai lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam bidang komunikasi. Pengelolaan isu *deepfake* dipahami sebagai komunikasi strategis humas yang bertujuan menjaga kepercayaan publik dalam penyebaran informasi.

Penelitian ini menggunakan model PIE dari Bobbitt dan Sullivan dalam bukunya yang berjudul “*Developing The Public Relations Campaign*” (2013:17). Model PIE digunakan untuk menjelaskan aktivitas humas sebagai proses yang sistematis, dimulai dari tahap perencanaan, dilanjutkan dengan pelaksanaan strategi komunikasi, serta diakhiri dengan evaluasi untuk menilai efektivitas pengelolaan isu yang dilakukan. Berikut, proses pengelolaan isu yang dilakukan oleh Bidang IKP Diskominfo Jabar sebagai fungsi humas pemerintah, diantaranya:

1. *Planning*

Tahap perencanaan merupakan langkah awal yang penting dalam pengelolaan isu. Pada tahap ini, humas melakukan identifikasi dan analisis isu yang berkembang

di masyarakat, termasuk isu konten *deepfake* yang berpotensi menimbulkan disinformasi dan krisis kepercayaan. Melalui perencanaan yang matang, humas dapat menyusun strategi komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan publik.

Perencanaan strategis perlu dilakukan untuk menghadapi tantangan isu konten *deepfake*. Pemahaman isu secara menyeluruh menjadi dasar dalam menentukan tindakan yang tepat. Menurut Bobbitt & Sullivan (2013) perencanaan perlu diawali dengan meneliti dan analisis mendalam terhadap isu yang dihadapi untuk menentukan cara paling efektif dalam memberikan tanggapan.

Perencanaan menjadi dasar untuk menentukan langkah komunikasi. Proses perencanaan di Bidang IKP Diskominfo Jabar diperlukan untuk mengidentifikasi isu hoaks jenis *deepfake*, menentukan penyusunan teks klarifikasi, serta menyesuaikan strategi komunikasi dengan kebutuhan dan tingkat literasi digital masyarakat. Dengan perencanaan yang matang, pengelolaan isu dapat dilakukan secara terarah dan sesuai dengan fungsi humas pemerintah untuk membangun dan menjaga kepercayaan publik.

2. *Implementation*

Tahap pelaksanaan merupakan proses penerapan strategi komunikasi yang telah direncanakan. Fungsi kehumasan memiliki peran yang krusial dalam memastikan bahwa pesan yang disampaikan kepada masyarakat sesuai dengan tujuan lembaga. Implementasi diwujudkan melalui serangkaian aktivitas komunikasi strategis untuk menanggapi isu-isu yang telah direncanakan. Humas berfungsi sebagai unsur penting dalam pemerintahan yang transparan, memberikan

akses informasi publik terkait kebijakan dimulai dari proses pembuatan, pelaksanaan, dan hasil.

Pada tahap ini, aktivitas implementasi Bidang IKP Diskominfo Jabar dilakukan melalui penyampaian teks klarifikasi secara faktual, serta memberikan edukasi berupa artikel dan konten kepada masyarakat mengenai *deepfake*. Upaya ini berfungsi untuk menumbuhkan kepercayaan, sehingga terjadi hubungan yang kuat antara lembaga dan publiknya.

3. *Evaluation*

Tahap evaluasi dilakukan untuk mengetahui bagaimana pesan yang disampaikan mampu menjangkau dan memengaruhi pemahaman publik. Menurut Ariyanti & Prasetyo (2021), evaluasi merupakan proses pengumpulan informasi yang bertujuan untuk menilai efektivitas dan kinerja suatu program atau kegiatan. Hasil dari penilaian ini kemudian digunakan sebagai dasar untuk membuat keputusan atau menentukan langkah strategis berikutnya.

Proses evaluasi memiliki tujuan untuk menilai keberhasilan strategi komunikasi yang telah dijalankan oleh Bidang IKP Diskominfo Jabar dalam mengelola isu konten *deepfake*. Melalui fungsi humas, Bidang IKP Diskominfo Jabar dapat menilai tanggapan publik terhadap klarifikasi dan edukasi yang disampaikan, sekaligus mengidentifikasi kekurangan dalam strategi yang telah diterapkan. Hasil evaluasi menjadi dasar bagi Bidang IKP Diskominfo Jabar untuk memperbaiki strategi pengelolaan isu agar kepercayaan publik dapat terus terjaga.

1.5.2 Landasan Konseptual

1. Pengelolaan Isu

Suatu lembaga dalam interaksi dengan publiknya memiliki salah satu peran penting, yaitu menanggapi isu. Regester & Larkin (2000), pengelolaan isu merupakan sebuah program yang dijalankan oleh perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan terhadap proses kebijakan publik. Aktivitas pengelolaan isu ini mencerminkan bagaimana perusahaan untuk menyesuaikan strategi komunikasi dan kebijakan internalnya agar dapat memenuhi harapan publik.

2. Humas Pemerintah

Fungsi utama humas melibatkan pembangunan citra positif bagi organisasi. Ini dicapai melalui perancangan strategi komunikasi yang bertujuan meningkatkan persepsi publik terhadap reputasi dan kredibilitas organisasi. Menurut Cutlip, Center, dan Broom dalam Abidin (2016), *public relations* adalah fungsi manajemen yang membantu membangun hubungan saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya. Humas juga berperan sebagai penyampai informasi yang sesuai dengan tujuan organisasi dan mudah dipahami oleh publik menjadi kunci kesuksesan dalam menjalin hubungan baik.

Humas Pemerintah merupakan fungsi manajerial komunikasi yang esensial dalam sebuah lembaga publik. Secara umum, Humas Pemerintah adalah sebuah unit strategis yang bertugas menjembatani dan menjaga arus komunikasi antara lembaga negara dengan masyarakat luas yang diwakilinya. Keberadaan unit ini bukan hanya sebagai penyebar informasi, melainkan sebagai cerminan tanggung

jawab pemerintah untuk melayani publik dan membangun tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Humas pemerintah berfungsi sebagai penghubung antara lembaga negara dengan masyarakat. Humas pemerintah memiliki tanggung jawab dalam menyampaikan informasi yang benar, menampung aspirasi publik, dan menjaga transparansi lembaga publik. Dalam penelitian ini, Bidang IKP Diskominfo Jabar merepresentasikan fungsi humas pemerintah dalam menangani isu disinformasi digital seperti *deepfake*.

1.6 Langkah-Langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di unit Jabar Saber Hoaks yang berlokasi di Jl. Diponegoro 22, Gedung B Lantai 2 Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat 40115. Lokasi penelitian ini dipilih berdasarkan tempat dimana dilakukannya aktivitas mengenai pengelolaan isu konten *deepfake* melalui kegiatan verifikasi informasi dan klarifikasi, sehingga hal ini memudahkan peneliti dalam melakukan pengumpulan data selama proses penelitian berlangsung.

1.6.2 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian merupakan cara berpikir atau pola dasar untuk memahami suatu fenomena yang diperlukan dalam penelitian ilmiah. Menurut Bogdan & Biklen dalam Moleong (2017) paradigma merupakan kerangka berpikir yang menjadi pedoman dasar dalam sebuah penelitian. Paradigma dalam penelitian ini digunakan sebagai landasan untuk memahami secara sistematis peran Bidang

IKP Diskominfo Jabar dalam mengelola isu konten *deepfake* berdasarkan kondisi dan praktik yang berlangsung di lapangan.

Paradigma yang digunakan dalam penelitian adalah paradigma konstruktivisme sebagai kerangka acuan untuk menginterpretasikan fenomena yang diteliti. Mulyana (2020), paradigma konstruktivisme menempatkan kebenaran sebagai sesuatu yang tidak bersifat tunggal atau objektif, melainkan tercipta dari beragam interpretasi manusia terhadap lingkungannya. Paradigma ini menunjukkan bahwa dalam pengelolaan isu, realitas dan makna suatu informasi dibentuk melalui proses penafsiran dan interaksi yang membangun pemahaman publik melalui proses komunikasi yang dilakukan.

Penggunaan paradigma konstruktivisme dalam penelitian ini digunakan untuk menguraikan bagaimana Bidang IKP Diskominfo Jabar menafsirkan, menanggapi, dan mengelola isu *deepfake* berdasarkan pengalaman yang mereka lakukan di lapangan, sehingga penelitian ini dapat menjelaskan proses pengelolaan isu secara lebih mendalam.

1.6.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan karena mampu memberikan gambaran, penjelasan mendalam, serta validasi terhadap fenomena yang diteliti dari data.

Metode kualitatif deskriptif digunakan untuk menggali makna, proses, dan peran yang terjadi di lapangan. Triyono (2021) Penelitian kualitatif memiliki sifat deskriptif, di mana data yang diperoleh dari lapangan dijelaskan dalam bentuk narasi yang menggambarkan fenomena yang diteliti secara mendalam. Penyajian

data tidak dilakukan dalam bentuk angka, melainkan melalui pemaparan hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan catatan lapangan. Pendekatan ini memungkinkan pemahaman yang lebih utuh terhadap proses humas dalam menjalankan pengelolaan isu agar kenyataan yang diteliti dapat dipahami sesuai konteks aslinya.

Peneliti menggunakan metode ini untuk mengkaji secara detail mengenai bagaimana Bidang IKP menjalankan pengelolaan isu konten *deepfake* berdasarkan data yang diperoleh langsung dari pengalaman dan aktivitas informan di lapangan. Pendekatan ini dinilai relevan karena peneliti dapat menggali proses pengelolaan isu yang melibatkan proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi komunikasi yang tidak dapat diukur hanya melalui data kuantitatif.

1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

1.6.4.1 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif sebagai jenis data utama. Data kualitatif merupakan data yang dapat dipahami melalui pengamatan dan pemaknaan informasi. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pihak dari Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) Diskominfo Jabar, kemudian dipaparkan dalam bentuk narasi penjelasan yang mendalam dan rinci.

1.6.4.2 Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari informan yang telah ditentukan. Data ini dikumpulkan dari subjek penelitian secara langsung, yaitu melalui teknik wawancara secara mendalam dengan pihak dari Bidang IKP Diskominfo Jabar. Data primer juga diperoleh melalui kegiatan observasi terhadap proses pengelolaan isu konten *deepfake* yang dilakukan oleh Bidang IKP Diskominfo Jabar.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber pendukung yang relevan dengan penelitian, seperti arsip klarifikasi dan serta publikasi terkait pengelolaan isu hoaks dan *deepfake*. Data sekunder juga bersumber dari buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kebutuhan informasi yang sedang dilakukan peneliti.

1.6.5 Teknik Penentuan Informan

Informan merupakan orang yang diwawancarai dan dijadikan sumber data karena diperkirakan memahami informasi atau data terkait topik penelitian. Creswell & Poth (2018:124) menjelaskan bahwa proses penentuan narasumber dalam penelitian kualitatif dipilih dari sekelompok individu yang bersifat heterogen dan berjumlah terbatas, yaitu antara tiga hingga empat orang, dan batas maksimal lima belas orang. Pemilihan informan didasarkan pada keterlibatan mereka dalam proses yang relevan dengan fenomena, sehingga memungkinkan peneliti dapat memahami pengalaman informan.

Peneliti menetapkan informan untuk sumber data dari individu yang terlibat langsung dalam proses pelaksanaan pengelolaan isu konten *deepfake* yang dilakukan oleh Bidang IKP Diskominfo Jabar. Pemilihan informan dilakukan berdasarkan kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan pada penelitian ini meliputi:

- a. Pihak Tim Pengelola Aduan dan Pengecek Fakta, memiliki tanggung jawab dan pemahaman dalam proses pengelolaan isu sebelum disampaikan kepada publik.
- b. Pihak Tim Admin Media Sosial, mengelola aspek penyebaran isu melalui konten dan publikasi di media sosial.
- c. Pihak Penganalisa Data, memiliki pemahaman dalam menganalisis tren isu, pola penyebaran konten, dan dampak informasi terhadap publik sebagai bahan evaluasi.

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan bertujuan untuk memperoleh informasi yang relevan dan menjadi elemen pendukung utama dalam menganalisis fenomena yang dikaji. Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab secara langsung dengan informan untuk memperoleh informasi secara lengkap. Menurut Creswell & Poth (2018:230), wawancara mendalam (*in-depth interview*) merupakan teknik yang digunakan untuk menggali makna, pengalaman, dan perspektif secara mendalam dari informan. Wawancara dilakukan

secara langsung antara peneliti dan informan dengan menggunakan pertanyaan terbuka agar informan dapat menjelaskan pengalamannya secara detail.

Metode wawancara mendalam memberi kemungkinan bagi peneliti untuk mengeksplorasi jawaban yang lebih tajam mengenai perspektif informan. Wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk menggali bagaimana Bidang IKP Diskominfo Jabar melaksanakan proses pengelolaan isu khususnya pada tahapan perencanaan, implementasi, dan evaluasi dalam konten *deepfake*.

2. Observasi Partisipasi Pasif

a. Observasi Partisipasi Pasif

Observasi merupakan kegiatan mengamati suatu objek secara langsung untuk mengetahui dan memahami aktivitas yang terjadi. Observasi partisipasi pasif merupakan metode pengumpulan data di tanpa turut serta dalam aktivitas yang dilakukan subjek penelitian. Creswell & Poth (2018:233) Observasi nonpartisipan atau pengamat sebagai partisipan adalah posisi peneliti sebagai orang luar dari kelompok yang diteliti, yang melakukan pengamatan dan pencatatan lapangan dtanpa keterlibatan langsung peneliti dalam aktivitas subjek. Peneliti hanya mengamati dan mencatat fenomena yang terjadi secara mendetail.

Metode Observasi Partisipasi Pasif dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui secara langsung bagaimana proses pengelolaan isu yang dilakukan oleh Bidang IKP Diskominfo Jabar dalam konten *deepfake*. Melalui observasi ini, peneliti dapat melihat bagaimana setiap unit menjalankan fungsi dan perannya masing-masing dalam pengelolaan isu untuk dipaparkan kepada masyarakat.

b. Observasi Digital

Observasi merupakan kegiatan mengamati suatu objek secara langsung untuk mengetahui dan memahami aktivitas yang sedang terjadi. Dawson (2020:274) menjelaskan bahwa observasi daring merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan cara mengamati fenomena di ruang digital secara selektif dan sistematis, konsep tersebut digunakan sebagai dasar dalam memahami observasi digital pada media sosial dan *platform* online. Melalui metode ini, peneliti mengamati aktivitas digital tanpa harus terlibat langsung di dalam komunikasi tersebut.

Metode observasi digital dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana proses pengelolaan isu konten *deepfake* yang dilakukan Bidang IKP Diskominfo Jabar. Pengamatan yang sistematis ini nantinya akan dipaparkan secara deskriptif untuk memberikan gambaran utuh mengenai fungsi instansi komunikasi pemerintahan dalam menjaga kepercayaan masyarakat di era digital.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini meliputi pengumpulan berbagai dokumen yang berkaitan dengan pengelolaan isu konten *deepfake* oleh Bidang IKP Diskominfo Jabar. Menurut Creswell dan Poth (2018), dokumentasi dapat berupa arsip, laporan, catatan tertulis, foto, dan materi audiovisual yang digunakan sebagai data pendukung untuk memperdalam pemahaman serta memverifikasi data hasil wawancara dan observasi untuk meningkatkan keakuratan penelitian. Dokumen yang dikumpulkan antara lain berupa konten dan informasi yang dipublikasikan melalui website resmi Jabar Saber Hoaks, grafik data statistik hoaks, unggahan resmi di media sosial, artikel dan teks klarifikasi, serta dokumentasi kegiatan yang

dilaksanakan oleh lembaga tersebut. Dokumen tersebut digunakan untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi serta memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai praktik pengelolaan isu yang diteliti.

1.6.7 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses penafsiran dan pengolahan data yang bertujuan untuk mendapatkan informasi penting kemudian menarik kesimpulan yang bisa digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data kualitatif Creswell & Poth (2018:268) yang dilakukan dengan lima langkah, yaitu:

1. Mengorganisasi dan menyiapkan data

Mengumpulkan dan menyiapkan data mengenai pengelolaan isu dari informan untuk menjadi bahan analisis. Proses ini meliputi transkrip wawancara mendalam (*in-depth interview*) dari informan pihak Bidang IKP Diskominfo Jabar. Data wawancara yang ditranskrip kemudian disusun bersama data pendukung seperti dokumentasi pengelolaan konten dan arsip klarifikasi. Pengorganisasian data dikategorikan berdasarkan model perencanaan, implementasi, dan evaluasi menurut Bobbit dan Sullivan.

2. Membaca keseluruhan data dan membuat memo

Proses untuk membaca seluruh transkrip wawancara dan dokumen secara berulang kemudian ditelaah untuk memperoleh pemahaman terkait proses kerja Bidang IKP Diskominfo Jabar dalam mengelola isu konten *deepfake*. Tahapan ini bertujuan untuk memetakan pola dan konteks dari pernyataan informan. Ketelitian

diperlukan dalam proses penelaahan data agar setiap tahap pengelolaan isu dapat teridentifikasi dengan jelas dan akurat.

3. Pengorganisasian Kode dan Tema

Tahap pengkodean data dilakukan setelah memahami data mengenai pengelolaan isu konten *deepfake* secara umum. Pengkodean dilakukan dengan memberi tanda pada bagian-bagian data yang relevan dengan fokus penelitian untuk dikelompokkan. Pengelompokan kode dilakukan berdasarkan keterkaitan data untuk membentuk kategori yang lebih luas. Temuan tersebut dikaitkan dengan proses perencanaan, implementasi, dan evaluasi efektivitas pengelolaan isu menurut Bobbit dan Sullivan. Dari kategori tersebut, peneliti mengembangkan tema-tema utama dalam menangani *deepfake* secara sistematis.

4. Pengembangan Interpretasi Data

Tahap akhir dilakukan dengan menafsirkan dan membuat kesimpulan dari temuan penelitian. Hasil penelitian dilakukan dengan mengaitkan antara hasil analisis data dan kerangka model PIE Bobbit dan Sullivan. Kesimpulan yang dihasilkan berfokus untuk menjelaskan sejauh mana efektivitas pengelolaan isu *deepfake* oleh Bidang IKP Diskominfo Jabar, serta menarik kesimpulan mengenai keterlibatan proses pengelolaan isu terhadap kepercayaan publik.

	Pelaksanaan penelitian								
	Melakukan wawancara mendalam								
	Analisis pengolahan data								
	Laporan penelitian								
	Bimbingan skripsi								
4.	Tahap Keempat: Sidang Skripsi								
	Sidang skripsi								
	Revisi skripsi								

Tabel 1.1 Rencana Penelitian