

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aktivitas penulisan naskah klarifikasi dan rilis pelurusan informasi saat ini menjadi salah satu agenda publikasi paling intensif yang diproduksi setiap pekan oleh Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) Diskominfo Jawa Barat. Berdasarkan tingginya frekuensi publikasi yang terekam pada laman resmi Jabar Saber Hoaks (2026), fungsi humas di instansi ini dituntut untuk memproduksi narasi tertulis guna merespons keberagaman informasi palsu yang menyerang warga digital lokal secara rutin.

Dalam rutinitas penulisan tersebut, naskah klarifikasi yang diproduksi oleh fungsi humas harus membedah karakteristik hoaks baru yang semakin manipulatif secara visual maupun tekstual. Melalui dokumentasi arsip klarifikasi saberhoaks.jabarprov.go.id (2026), keunikan persoalan yang jamak ditemukan di lapangan kini didominasi oleh penyalahgunaan teknologi *Artificial Intelligence* (AI) untuk merekayasa suara dan video tokoh publik demi kepentingan penipuan dana fiktif. Tidak hanya itu, marak pula ditemukan narasi palsu mengenai kondisi kesehatan pimpinan daerah serta kedaruratan sosial yang sengaja dikonstruksi untuk mengeksploitasi sisi emosional warga.

Selain menyasar figur publik, data verifikasi dari rangkaian dokumentasi klarifikasi pada laman resmi saberhoaks.jabarprov.go.id (2026) juga menunjukkan bahwa penyebaran disinformasi seringkali menyerang sisi

emosional warga melalui narasi penipuan finansial. Berbagai modus seperti bantuan sosial palsu hingga penawaran hadiah (*giveaway*) dengan syarat administrasi tertentu telah merugikan banyak pihak secara materiil, terutama warga dengan tingkat literasi digital yang rendah di wilayah Jawa Barat.

Pola serupa juga terlihat pada skala yang lebih luas. Sebagaimana ditegaskan oleh Kementerian Komunikasi dan Digital dalam rilis kegiatan Media Connect 2025, saat ini terjadi krisis kepercayaan publik akibat fenomena *clickbait* yang mengorbankan keabsahan data demi sensasi. Di era di mana semua orang bisa menjadi penyampai pesan, tanggung jawab etika dalam menjaga agar sebuah cerita tetap benar menjadi beban berat yang harus dipikul oleh lembaga komunikasi pemerintah di berbagai tingkatan, tidak terkecuali di tingkat daerah seperti Jawa Barat.

Skala persoalan ini turut dikonfirmasi oleh data resmi Kementerian Komunikasi dan Digital (2025), yang mencatat bahwa dalam kurun waktu dua bulan saja (25 Agustus hingga 21 Oktober 2025), pemerintah pusat harus memitigasi sebanyak 3.943 konten disinformasi, fitnah, dan kebencian di berbagai platform digital. Sebagai respons, pemerintah pusat telah mengimplementasikan Sistem Moderasi Konten Nasional (SAMAN) beserta patroli aktif selama 24 jam. Namun demikian, pendekatan makro tersebut tetap membutuhkan garda terdepan di tingkat regional, di mana unit *Monitoring* Informasi Kebijakan, Opini, dan Aspirasi Publik (MOAP) Jawa Barat berperan melalui pendekatan reaktif via kanal aduan resmi untuk menindaklanjuti isu-isu spesifik seperti yang telah dipaparkan pada paragraf sebelumnya.

Kedaruratan informasi pada berbagai tingkatan tersebut, di dalam wilayah kajian ilmu komunikasi khususnya bidang hubungan masyarakat (*Public Relations*), menuntut fungsi humas pemerintah untuk tidak lagi sekadar pasif menyebarkan informasi satu arah. Lembaga komunikasi pemerintah dituntut mengoptimalkan aktivitas komunikasi tertulis atau *Public Relations Writing* secara strategis, sebab struktur teks dan diksi klarifikasi yang dipilih akan menentukan apakah pesan tersebut diterima sebagai kebenaran atau justru diabaikan oleh masyarakat.

Aktivitas penulisan ini didukung oleh tahapan manajemen konten yang sistematis. Merujuk pada hasil penelitian Fadrijah dan Damayanti (2024), operasional Jabar Saber Hoaks berawal dari tahap *media monitoring* yang dilakukan dengan menelusuri berbagai platform media sosial seperti Facebook, Twitter, dan WhatsApp. Pencarian isu hoaks pada tahap ini menjadi fondasi penting, sebab tanpa pemetaan isu yang akurat di tahap awal, strategi penulisan narasi penangkal tidak akan mampu menjangkau sasaran secara tepat.

Sebagai gambaran umum dari proses tersebut, berdasarkan hasil observasi pada situs resmi saberhoaks.jabarprov.go.id (2026), penulis klarifikasi Jabar Saber Hoaks menyusun naskah dengan menyesuaikan teknik pembuktian pada karakteristik hoaks yang beredar setiap isu memiliki modus penyebaran yang berbeda, sehingga cara membongkarnya pun disesuaikan, mulai dari penelusuran sumber rujukan hingga perbandingan bukti pendukung. Penulisan klarifikasi ini tidak hanya membantah narasi melalui kata-kata, tetapi juga mempertimbangkan

cara pembuktian yang paling relevan dengan bentuk manipulasi informasi yang dihadapi.

Sebelum narasi tersebut dipublikasikan secara luas, dilakukan terlebih dahulu koordinasi tim untuk mendiskusikan pengemasan pesan yang paling efektif. Menurut Fadrijah dan Damayanti (2024), pemilihan kalimat dan adegan dalam konten sangat diperhatikan guna menghindari terjadinya kesalahpahaman (*misperception*) di mata khalayak, mengingat kesalahan kecil dalam narasi dapat memicu reaksi negatif atau justru memperluas jangkauan disinformasi itu sendiri.

Strategi penyampaian fakta tersebut kemudian dikembangkan ke dalam format yang lebih dinamis, salah satunya dengan mempertimbangkan penggunaan infografis maupun video sesuai karakteristik audiens. Hal ini diperkuat oleh temuan Fadrijah dan Damayanti (2024) yang menyatakan bahwa pengelolaan konten kreatif di Instagram @jabarsaberhoaks terbukti efektif menjadi media komunikasi yang edukatif, sehingga masyarakat dapat lebih mudah membedakan fakta dari informasi palsu.

Fadrijah dan Damayanti (2024) juga menjelaskan bahwa pengelolaan media sosial yang tepat, termasuk konsistensi publikasi dan pertimbangan waktu unggah, dapat menciptakan wadah bagi masyarakat untuk mengembangkan kemampuan menyaring informasi di tengah derasnya arus berita palsu yang kian beragam bentuknya.

Bertolak dari rangkaian temuan di atas mulai dari tingginya intensitas produksi naskah klarifikasi di tingkat lokal, pola krisis kepercayaan yang serupa

pada skala nasional, hingga sistematika penulisan dan pengemasan pesan yang telah diuji dalam penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa aktivitas Public Relations Writing di instansi pemerintah telah berevolusi dari sekadar fungsi diseminasi informasi satu arah menjadi instrumen aktif dalam menjaga ketahanan informasi, baik di tingkat daerah maupun sebagai bagian dari ekosistem komunikasi krisis berskala nasional.

Meskipun penelitian Fadrijah dan Damayanti (2024) telah memetakan secara komprehensif alur manajemen konten Jabar Saber Hoaks mulai dari *media monitoring*, pengemasan pesan, hingga strategi publikasi di media sosial, fokus penelitian tersebut secara dominan berada pada level pengelolaan konten dan efektivitas kanal distribusi (*channel management*), bukan pada proses konstruksi teks klarifikasi itu sendiri sebagai sebuah aktivitas menulis. Aspek-aspek seperti bagaimana penulis klarifikasi menyusun struktur argumentasi, memilih teknik pembuktian yang disesuaikan dengan jenis hoaks yang diklarifikasi, serta mempertimbangkan pilihan diksi untuk menghindari *misperception*, belum menjadi unit analisis utama dalam penelitian tersebut. Dengan demikian, terdapat celah penelitian (*research gap*) pada level proses penulisan itu sendiri sebagai objek kajian *Public Relations Writing*, alih-alih sekadar hasil akhir pengelolaan kontennya.

Celah tersebut menjadi semakin relevan mengingat pergeseran karakteristik hoaks yang terjadi sejak penelitian Fadrijah dan Damayanti (2024) dilakukan. Modus disinformasi berbasis rekayasa suara dan video menggunakan teknologi *Artificial Intelligence*, sebagaimana ditemukan pada dokumentasi Jabar Saber

Hoaks tahun 2026, merupakan tantangan penulisan klarifikasi yang relatif baru dan menuntut strategi pembuktian tekstual yang berbeda dibandingkan hoaks konvensional berbasis teks atau gambar statis. Dengan kata lain, penelitian ini tidak semata mengisi kekosongan metodologis, tetapi juga merespons kebaruan temporal pada objek kajian, yaitu praktik penulisan klarifikasi di tengah lanskap disinformasi berbasis AI yang belum banyak dibahas dalam literatur Public Relations Writing di Indonesia.

Untuk membedah proses penulisan tersebut secara sistematis, penelitian ini menggunakan konsep tahapan *Public Relations Writing* dari Yosai Iriantara (2011) sebagai pisau analisis utama. Kerangka ini memandang aktivitas penulisan humas bukan sebagai proses satu langkah, melainkan serangkaian tahapan yang saling berkaitan, mulai dari perumusan pesan berdasarkan hasil pemetaan isu, penyusunan draf narasi dengan mempertimbangkan struktur argumentasi dan pemilihan diksi, hingga proses penyuntingan sebelum naskah dipublikasikan kepada khalayak. Penggunaan kerangka ini memungkinkan peneliti untuk menelusuri bukan hanya produk akhir klarifikasi yang telah tayang, tetapi juga proses pengambilan keputusan di balik penyusunannya.

Peneliti tertarik untuk meneliti fenomena di atas mengingat fungsi penulisan humas yang krusial dalam membentuk opini publik, menetralsir disinformasi, serta membangun kembali citra positif lembaga di mata masyarakat. Bertolak dari *research gap* yang telah diuraikan, penelitian ini berupaya memahami secara spesifik bagaimana Bidang IKP Diskominfo Jawa Barat melalui unit MOAP

mengonstruksi naskah klarifikasi sebagai sebuah proses *Public Relations Writing*, bukan sekadar hasil akhir pengelolaan kontennya.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif deskriptif, karena metode ini memungkinkan peneliti untuk mengungkapkan fenomena secara alami yang kemudian dijelaskan melalui narasi kata-kata. Penelitian ini didasarkan pada konsep tahapan penulisan *Public Relations Writing* dari Yosol Iriantara (2011) sebagaimana telah diuraikan sebelumnya. Tujuan akhirnya adalah untuk memahami bagaimana aktivitas penulisan tersebut berperan dalam menangkal isu hoaks di media sosial, sekaligus mempertahankan kredibilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap informasi yang diproduksi oleh Diskominfo Jawa Barat.

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada aktivitas *public relation writing* dalam penulisan klarifikasi hoaks yang dilakukan oleh Bidang IKP Diskominfo Jabar di media sosial. Fokus tersebut dibatasi pada tahapan penulisan *public relation writing* yang meliputi persiapan penulisan (*prewriting*), pelaksanaan penulisan (*writing*), perbaikan (*editing*), dan penetapan judul. Berdasarkan tahapan tersebut, pertanyaan penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana proses persiapan penulisan (*prewriting*) klarifikasi hoaks yang dilakukan oleh Bidang IKP Diskominfo Jawa Barat?

- 2) Bagaimana pelaksanaan penulisan (*writing*) klarifikasi hoaks sebagai aktivitas *public relations writing* yang dilakukan oleh Bidang IKP Diskominfo Jawa Barat?
- 3) Bagaimana proses perbaikan atau penyuntingan (*editing*) dalam penulisan klarifikasi hoaks yang dilakukan oleh Bidang IKP Diskominfo Jawa Barat?
- 4) Bagaimana penetapan judul dalam konten klarifikasi hoaks yang dilakukan oleh Bidang IKP Diskominfo Jawa Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui bagaimana proses persiapan penulisan (*prewriting*) klarifikasi hoaks yang dilakukan oleh Bidang IKP Diskominfo Jawa Barat.
- 2) Untuk mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan penulisan (*writing*) klarifikasi hoaks sebagai aktivitas *public relations writing* yang dilakukan oleh Bidang IKP Diskominfo Jawa Barat.
- 3) Untuk mengetahui bagaimana proses perbaikan atau penyuntingan (*editing*) dalam penulisan klarifikasi hoaks yang dilakukan oleh Bidang IKP Diskominfo Jawa Barat.
- 4) Untuk menganalisis bagaimana penetapan judul dalam konten klarifikasi hoaks yang dilakukan oleh Bidang IKP Diskominfo Jawa Barat.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang *public relations writing*. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi akademis terkait penerapan tahapan penulisan *public relations writing* dalam konteks penanganan hoaks di media sosial.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada praktisi untuk mengetahui bagaimana tahapan penulisan *public relations writing* dalam konteks hoaks di media sosial meliputi persiapan penulisan (*prewriting*), pelaksanaan penulisan (*writing*), perbaikan (*editing*), dan penetapan judul. Penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi preferensi bagi tim IKP Diskominfo Jabar dalam penyusunan pesan klarifikasi.

1.5 Landasan Teoritis

Landasan Teoritis dalam penelitian ini didasarkan pada konsep tahapan penulisan *Public Relations Writing* oleh Yosol Iriantara (2011) dalam buku *Public Relations Writing: Pendekatan Teoritis dan Praktis*. Iriantara memandang *public relations writing* sebagai aktivitas penulisan pesan kehumasan yang dilakukan secara terencana dan sistematis untuk menyampaikan informasi organisasi kepada publik. Penulisan dalam praktik *public relations* tidak dipahami sebagai kegiatan menulis semata, melainkan sebagai proses strategis yang memiliki tahapan-

tahapan tertentu agar pesan yang dihasilkan efektif, jelas, dan sesuai dengan tujuan komunikasi organisasi. Berdasarkan pemikiran tersebut, Iriantara mengemukakan empat tahapan utama dalam penulisan *public relations writing* yaitu:

1. Persiapan Penulisan (*Prewriting*)

Tahapan ini mencakup aktivitas awal untuk memetakan dan menyusun ide sebelum pesan ditulis. *Prewriting* meliputi pengumpulan informasi, identifikasi tujuan komunikasi, serta penentuan audiens yang dijadikan sasaran pesan. Dalam proses penulisan, tahap ini penting karena menentukan arah dan kualitas pesan yang akan ditulis misal: perencanaan tujuan, pengumpulan data, dan pemahaman audiens sebelum mulai menulis. Dalam konteks klarifikasi hoaks, tahapan persiapan membantu praktisi humas memastikan bahwa informasi yang akan diklarifikasi telah diverifikasi dan disesuaikan dengan karakter audiens media sosial.

2. Pelaksanaan Penulisan (*Writing*)

Pelaksanaan penulisan adalah tahap di mana ide dan data yang telah dikumpulkan dituangkan ke dalam bentuk pesan tertulis. Dalam kajian *public relations*, penulisan bukan sekadar menuliskan fakta, tetapi juga menyusun struktur pesan yang logis, bahasa yang mudah dipahami, serta gaya narasi yang sesuai dengan tujuan komunikasi organisasi dan karakter media yang digunakan. Dengan menitikberatkan pada tahapan ini, praktisi *public relations* mampu

menyusun klarifikasi hoaks dengan pesan yang informatif, ringkas, dan efektif mencapai audiens yang dituju.

3. Perbaikan (*Editing*)

Setelah pesan ditulis, tahapan perbaikan dilakukan untuk meninjau dan menyempurnakan pesan tersebut. *Editing* mencakup koreksi tata bahasa, penyusunan kembali kalimat yang kurang efektif, serta penyesuaian isi dengan tujuan komunikasi. *Editing* bertujuan menjadikan pesan lebih akurat, koheren, dan bebas dari ambigu, sehingga publik menerima pesan yang jelas dan kredibel. *Editing* dalam *public relations writing* merupakan bagian penting dari proses kualitas pesan untuk menjaga profesionalitas komunikasi tertulis Lembaga.

4. Penetapan Judul

Penetapan judul pesan berperan sebagai penarik perhatian sekaligus penentu konteks awal pembacaan. Judul berfungsi memberikan gambaran ringkas tentang isi pesan kepada audiens sebelum membaca seluruh teks. Judul yang informatif, jelas, dan tidak provokatif berkontribusi terhadap pemahaman awal publik dan dapat meningkatkan peluang pesan dibaca sepenuhnya oleh audiens. Dalam rangka klarifikasi hoaks di media sosial, judul yang dipilih harus mencerminkan inti pesan klarifikasi tanpa menimbulkan interpretasi ganda.

1.6 Kerangka Konseptual

1.6.1 *Public Relations*

Public Relations dipahami sebagai fungsi manajemen strategis yang bertujuan untuk membangun serta mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya. Menurut Cutlip, Center, dan Broom (2009), peran seorang *public relations* sangat krusial dalam menciptakan pemahaman bersama, menumbuhkan kepercayaan, serta membentuk citra positif organisasi melalui proses komunikasi yang dirancang secara sistematis dan berkelanjutan. Aktivitas ini tidak hanya berorientasi pada penyampaian informasi sesaat, tetapi menekankan pada pengelolaan hubungan jangka panjang yang didasarkan pada keterbukaan dan akuntabilitas informasi, terutama dalam menghadapi dinamika opini publik di ruang digital.

Humas pemerintah berfungsi menunjang aktivitas manajemen dalam mencapai tujuan organisasi melalui pembinaan hubungan harmonis dan pengelolaan arus informasi dua arah. Pada fenomena persebaran isu di media sosial, fungsi tersebut menjadi semakin relevan karena institusi pemerintah dituntut untuk merespons dinamika yang berkembang secara cepat dan terukur. Klarifikasi yang dilakukan oleh humas bukan sekadar bentuk bantahan teknis, melainkan bagian dari strategi manajemen isu yang melekat pada fungsi strategis *public relations* untuk menetralkan gangguan komunikasi dan memastikan masyarakat tetap menaruh kepercayaan terhadap otoritas resmi pemerintah.

1.6.2 *Public Relations Writing*

Public Relations Writing merupakan aktivitas kehumasan krusial yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan tulis-menulis guna mendukung peningkatan profesionalisme seorang praktisi humas. Musi dkk. (2022) menjelaskan bahwa keahlian menulis menjadi syarat mutlak dalam upaya manajemen organisasi untuk membangun serta memelihara hubungan dengan beragam publik melalui penyajian beragam naskah.

Aktivitas penulisan ini berfungsi sebagai media pengolahan dan pengorganisasian informasi, di mana divisi humas bertugas untuk memilah dan memilih informasi penting yang dibutuhkan oleh khalayak agar dapat dipublikasikan secara jelas, mudah dimengerti, serta terhindar dari pemaknaan naskah yang bersifat ambigu.

Dominannya kegiatan tulis-menulis dalam aktivitas hubungan masyarakat ini tercermin dari beragamnya produk komunikasi tertulis yang dihasilkan, seperti siaran pers (*press release*), iklan perusahaan, *newsletter*, profil perusahaan (*company profile*), naskah pidato, hingga *advertorial* yang seluruhnya berorientasi pada peningkatan citra positif korporasi atau organisasi.

Penyampaian informasi melalui ragam bentuk naskah tertulis ini diharapkan mampu mempercepat penyebaran kebijakan serta program kerja instansi agar cepat sampai dan dipahami oleh masyarakat luas. Oleh karena itu, kompetensi dalam merancang dan menyusun pesan tertulis ini tidak hanya berfungsi sebagai saluran komunikasi formal organisasi dengan publiknya, melainkan juga

diletakkan sebagai tolak ukur utama untuk menilai efektivitas dan keberhasilan pelaksanaan tugas serta fungsi dari seorang praktisi *public relations*.

1.6.3 Hoaks

Hoaks diartikan sebagai berita palsu, kebohongan, atau informasi bohong yang tidak benar dan tidak sesuai dengan hal yang sebenarnya karena fakta/kebenarannya telah diubah. Hoaks merupakan sebuah bentuk rekayasa informasi yang bertujuan untuk menutupi fakta yang sebenarnya melalui upaya pemutarbalikan fakta dengan menggunakan kemasan informasi yang tampak meyakinkan. Berdasarkan klasifikasi dari Menteri Informasi ASEAN (*ASEAN Minister Responsible for Information / AMRI*), hoaks dapat dibagi menjadi tiga jenis:

1. Misinformasi
2. Disinformasi
3. Malinformasi.

Misinformasi merupakan informasi tidak benar atau menyesatkan yang disebarkan tanpa unsur kesengajaan untuk menipu karena penyebaranya meyakini informasi tersebut benar. Sebaliknya, disinformasi adalah informasi tidak benar yang sengaja dibuat dan disebarkan demi mengecoh atau menyesatkan publik. Sementara itu, malinformasi merupakan jenis informasi yang memiliki dasar kebenaran atau fakta, namun sengaja disampaikan dengan cara atau konteks tertentu demi memicu kekacauan, keresahan, ataupun ancaman.

Penyebaran hoaks membawa konsekuensi serius yang berbahaya bagi individu maupun negara dalam berbagai aspek. Informasi bohong ini dapat memicu kepanikan, kekhawatiran, keresahan, dan kecemasan massal di tengah masyarakat. Selain itu, hoaks juga berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah serta instansi resmi, sekaligus menimbulkan prasangka sosial yang berlebihan, kesalahpahaman, dan kecurigaan. Tidak hanya mengakibatkan kerugian dari sisi ekonomi, dampak hoaks yang paling berbahaya adalah dapat menyesatkan masyarakat hingga berpotensi membahayakan kesehatan serta keselamatan jiwa, seperti terjadinya kesalahan terapi kesehatan mandiri atau pengucilan sosial.

1.7 Langkah – langkah Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP), Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat, yang beralamat di Jl. Diponegoro No. 22, Citarum, Kota Bandung. Secara spesifik, penelitian dilakukan pada unit kerja yang bertanggung jawab dalam pengelolaan saluran komunikasi digital dan produksi konten informasi publik yang berlokasi di Gedung B Lantai 2.

1.7.2 Paradigma dan Pendekatan

Paradigma merupakan kerangka berpikir atau cara pandang mendasar yang digunakan peneliti untuk memahami suatu fenomena secara nyata. Menurut Ikbar (2012), paradigma adalah pandangan mendasar berkaitan dengan isu-isu yang

terjadi, serta cara penelitian dalam melihat fakta-fakta tersebut, yang kemudian dikembangkan menjadi suatu disiplin ilmu yang menjadi fokus utama dalam pembahasan. Dalam penelitian ini, paradigma bertindak sebagai peta jalan bagi peneliti untuk mengamati bagaimana fenomena hoaks dipetakan oleh praktisi humas di Bidang IKP Diskominfo Jabar.

Paradigma yang diterapkan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme yang menekankan pada pembentukan realitas sosial. Menurut Mulyana (2004), konstruktivisme memandang kebenaran sebagai realitas sosial yang beragam, serta bagaimana suatu hal dikonstruksikan berdasarkan realitas yang ada, seperti pengalaman sosial dan hubungan dengan individu yang terlibat. Peneliti menggunakan paradigma ini untuk memahami bahwa strategi penulisan klarifikasi hoaks oleh Bidang IKP Diskominfo Jabar bukanlah sekadar proses teknis, melainkan hasil konstruksi makna dari para pengelola informasi publik dalam merespons disinformasi.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk membangun pemahaman mendalam berdasarkan perspektif partisipan. Menurut Creswell (2014), pendekatan kualitatif menekankan bahwa pengetahuan dibentuk melalui gambaran dan pengalaman yang diberikan oleh partisipan yang terlibat langsung dalam fenomena yang diteliti. Peneliti memilih pendekatan kualitatif karena proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap pejabat serta staf di Bidang Informasi Komunikasi Publik (IKP) Diskominfo Jabar guna menggali makna di balik strategi mereka. Data yang diperoleh kemudian diinterpretasikan secara

deskriptif untuk menggambarkan tahapan *PR Writing* dalam penulisan klarifikasi hoaks, sehingga menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai karakteristik komunikasi pemerintah di media sosial.

1.7.3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Ardianto (2010), penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan peristiwa atau situasi secara mendalam dan objektif tanpa mencari hubungan sebab-akibat atau menguji hipotesis. Metode ini tidak berfokus pada generalisasi hasil penelitian, melainkan pada pengkategorisasian data guna memberikan gambaran faktual mengenai fenomena yang tengah dikaji.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti memilih metode deskriptif kualitatif untuk menyelidiki secara mendalam bagaimana tahapan *public relations writing* dalam penulisan klarifikasi hoaks yang diterapkan oleh Bidang Informasi Komunikasi Publik (IKP) Diskominfo Jabar. Metode ini digunakan untuk menguraikan secara runtut rangkaian aktivitas komunikasi yang meliputi persiapan penulisan (*prewriting*), pelaksanaan penulisan (*writing*), hingga penyuntingan (*editing*). Melalui metode ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang menyeluruh dan sistematis mengenai strategi penulisan pemerintah dalam merespons disinformasi di media sosial.

1.8 Jenis Data dan Sumber Data

1.8.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif berupa informasi deskriptif yang menggambarkan proses, aktivitas, serta makna yang muncul dalam penulisan klarifikasi hoaks. Data ini diperoleh dari hasil wawancara mendalam, observasi partisipasi pasif, dan dokumentasi yang berkaitan dengan aktivitas *public relations writing* di Bidang IKP Diskominfo Jabar.

Penggunaan data kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam tahapan penulisan klarifikasi hoaks, termasuk pertimbangan penulisan pesan, pemilihan bahasa, serta proses penyuntingan konten sebelum dipublikasikan.

1.8.2 Sumber Data

1) Sumber Data primer

Sumber data primer diperoleh secara langsung dari informan penelitian yang terlibat dalam proses penulisan klarifikasi hoaks di Bidang IKP Diskominfo Jabar. Sumber data ini dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap aktivitas penulisan pesan klarifikasi hoaks yang dilakukan oleh tim terkait.

2) Sumber Data sekunder

Sumber data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung seperti arsip konten klarifikasi hoaks di media sosial Jabar Saber Hoaks, dan literatur ilmiah

yang relevan dengan topik *public relations writing* dan penanganan hoaks. Sumber data sekunder berfungsi sebagai pelengkap dan penguat terhadap data primer yang diperoleh di lapangan.

1.9 Teknik Penentuan Informan

Penetapan informan dalam suatu penelitian merupakan elemen yang sangat krusial karena informan berfungsi sebagai sumber utama data yang akan dikumpulkan selama proses penelitian berlangsung. Pemilihan informan dilakukan dengan mempertimbangkan tingkat pengetahuan serta keterlibatan mereka yang mendalam mengenai topik penelitian. Menurut Creswell (2017), identifikasi individu atau kelompok dalam tahap eksplorasi fenomena dapat melibatkan sejumlah partisipan yang bervariasi, berkisar dari tiga hingga empat individu hingga batas maksimum sekitar 15 orang. Proses pemilihan ini harus dilakukan secara cermat agar data yang diperoleh mencakup keragaman dan kedalaman aspek yang sedang diteliti.

Informan yang menjadi subjek utama dalam penelitian ini terdiri dari individu-individu yang terlibat langsung dalam proses komunikasi publik dan penanganan informasi di Bidang Informasi Komunikasi Publik (IKP) Diskominfo Jawa Barat. Peneliti menetapkan kriteria tertentu agar informan yang dipilih memiliki otoritas dan pemahaman teknis terkait strategi penulisan klarifikasi hoaks. Adapun informan yang terlibat dalam penelitian ini berasal dari Bidang IKP Diskominfo Jawa Barat dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Informan pertama, merupakan pihak Bidang IKP Diskominfo Jawa Barat yang berperan sebagai Penata Layanan Operasional dalam proses penulisan dan pemeriksa fakta.
- 2) Informan kedua, merupakan pihak Bidang IKP Diskominfo Jawa Barat yang bertanggung jawab sebagai Penata Layanan Operasional pada akun media sosial Jabar Saber Hoaks.
- 3) Informan ketiga, merupakan pihak Bidang IKP Diskominfo Jawa Barat yang berperan sebagai Pengelola Layanan Operasional dalam proses analisa data pada website Jabar Saber Hoaks.
- 4) Informan keempat, merupakan pihak Bidang IKP Diskominfo Jawa Barat yang berperan sebagai Pengelola Layanan Operasional dalam proses pembuatan desain grafis media sosial Jabar Saber Hoaks.

1.10 Teknik Pengumpulan Data

1) Wawancara Mendalam (*In Dept Interview*)

Wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai proses penulisan klarifikasi hoaks di Bidang IKP Diskominfo Jabar. Menurut Kvale dan Brinkmann (2015), wawancara mendalam memungkinkan peneliti menggali pengalaman, pandangan, dan pemaknaan informan terhadap suatu fenomena.

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti memiliki pedoman pertanyaan sekaligus fleksibilitas dalam menggali informasi terkait tahapan *public relations writing*, mulai dari persiapan hingga penetapan judul.

2) Observasi Partisipan Pasif

Observasi dilakukan dengan teknik partisipasi pasif, yaitu peneliti mengamati aktivitas penulisan dan publikasi klarifikasi hoaks tanpa terlibat langsung dalam proses tersebut. Menurut Sugiyono (2019), observasi partisipasi pasif digunakan untuk memahami fenomena secara objektif tanpa memengaruhi aktivitas subjek penelitian.

Observasi difokuskan pada konten klarifikasi hoaks yang dipublikasikan melalui media sosial Jabar Saber Hoaks untuk mengamati pola penulisan, struktur pesan, dan karakteristik bahasa yang digunakan.

3) Dokumentasi

Penggunaan dokumentasi dalam penelitian ini berfungsi sebagai bukti empiris atas praktik *public relations writing* yang dilakukan oleh Bidang IKP Diskominfo Jabar. Arsip konten klarifikasi hoaks digunakan untuk memperkuat data hasil wawancara dan observasi, sekaligus menjadi bahan analisis terhadap tahapan penulisan yang meliputi persiapan penulisan, pelaksanaan penulisan, perbaikan, dan penetapan judul. Teknik dokumentasi dalam penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memahami fenomena komunikasi digital secara mendalam melalui data yang bersifat alami dan tidak dimanipulasi.

Teknik dokumentasi juga berperan dalam mendukung validitas data melalui triangulasi dengan hasil wawancara dan observasi. Menurut Iba dan Wardhana (2023), dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang memanfaatkan berbagai dokumen, seperti arsip, laporan, catatan, foto, maupun

dokumen lain yang berkaitan dengan objek penelitian untuk memperoleh informasi yang relevan. Dalam penelitian ini, dokumentasi yang digunakan berupa konten klarifikasi hoaks di media sosial, arsip publikasi, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan aktivitas *public relations writing* Bidang IKP Diskominfo Jawa Barat. Dokumentasi tersebut tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap data, tetapi juga menjadi sumber data yang mendukung analisis terhadap praktik *public relations writing* dalam menangkal isu hoaks.

1.11 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses sistematis dalam mengelola, menelaah, dan menyusun data yang diperoleh selama proses penelitian guna mempermudah interpretasi dan pemahaman terhadap fenomena yang diteliti. Menurut Creswell (2018) bahwa analisis data kualitatif dilakukan melalui beberapa tahapan yang saling berkaitan untuk menghasilkan pemaknaan yang mendalam terhadap data penelitian. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan melalui empat tahapan sebagai berikut:

1) Menyiapkan dan Mengelola Data

Tahap awal analisis data dilakukan dengan menyiapkan seluruh data yang telah diperoleh dari lapangan, baik data primer maupun data sekunder. Data primer berasal dari hasil wawancara mendalam dengan pihak Bidang IKP Diskominfo Jabar yang terlibat langsung dalam proses penulisan klarifikasi hoaks, serta hasil observasi partisipasi pasif terhadap aktivitas produksi konten klarifikasi di media sosial. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi berupa arsip unggahan

klarifikasi hoaks, infografis, dan dokumen pendukung lainnya. Seluruh data tersebut diseleksi, disusun, dan dikelompokkan secara sistematis agar sesuai dengan fokus penelitian, yaitu tahapan *public relations writing* dalam penulisan klarifikasi hoaks.

2) Membaca Data Secara Menyeluruh

Tahap selanjutnya adalah membaca dan menelaah seluruh data secara menyeluruh, meliputi transkrip wawancara, catatan observasi, serta data dokumentasi konten klarifikasi hoaks di Bidang IKP Diskominfo Jabar. Pembacaan dilakukan secara berulang untuk memperoleh pemahaman yang utuh mengenai proses penulisan klarifikasi hoaks yang dilakukan oleh informan. Pada tahap ini, peneliti berupaya menangkap makna yang terkandung dalam pengalaman dan praktik penulisan pesan, serta memahami keterkaitan antar data sebelum memasuki tahap pengelompokan dan penafsiran lebih lanjut.

3) Menyusun Deskripsi dan Tema

Tahap ketiga dilakukan dengan menyusun deskripsi dan mengelompokkan data ke dalam tema-tema penelitian. Pengelompokan tema didasarkan pada fokus penelitian, yaitu tahapan persiapan penulisan (*prewriting*), pelaksanaan penulisan (*writing*), perbaikan (*editing*), dan penetapan judul dalam penulisan klarifikasi hoaks. Proses ini bertujuan untuk menggambarkan secara rinci praktik *public relations writing* yang dilakukan oleh Bidang IKP Diskominfo Jabar dalam merespons fenomena penyebaran hoaks di media sosial. Deskripsi disusun dengan

	Revisi proposal penelitian									
2.	Tahap Kedua: Usulan Penelitian									
	Sidang usulan penelitian									
	Revisi usulan penelitian									
3.	Tahap Ketiga: Penyusunan Skripsi									
	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 Jadwal Penelitian