

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Latar belakang terbentuknya Jabar Saber Hoaks muncul pada saat masa perayaan pemerintahan Ridwan kamil ke seratus hari yang merupakan program layanan klarifikasi informasi yang dibentuk oleh pemerintah Jawa barat di bawah naungan Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa barat. Program Jabar Saber Hoaks dijalankan dengan tim khusus yang bernama tim Jabar Sapu Bersih (Saber) hoaks yang dibentuk dengan maksud memberikan pengelolaan informasi serta pelayanan informasi dan komunikasi yang bersih dan sehat bebas dari hoaks. Maraknya peredaran informasi-informasi yang mengandung unsur negatif seperti SARA, dan pemberitaan hoaks setiap hari pada masyarakat melalui teknologi informasi dan komunikasi menjadikan alasan terbentuknya program Jabar Saber Hoaks.

Saya mengambil data pra penelitian dari artikel berita kompas.com yang mewawancarai Ridwan kamil :

“ Tim Jabar Sapu Bersih (Saber) Hoaks memang sengaja dibentuk sebagai upaya proaktif pemerintan provinsi Jawa Barat dalam langkah membentengi masyarakat terhadap persebaran berita bohong yang kerap meresahkan. Tim itu akan berisi kaum millennial yang meneliti berita hoaks dalam konteks wilayah Jawa Barat”.

Kehadiran program ini merupakan suatu langkah nyata bagi pemerintahan Jawa Barat dalam mencapai manajemen pemerintahan yang baik melalui konsep yang mengedepankan fungsi pelayanan yang melibatkan partisipasi publik atau keterlibatan masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam program pemerintah sangatlah penting untuk proses pembangunan. Fungsi pembangunan yang dibentuk bermanfaat bukan hanya untuk pemerintah namun untuk masyarakatnya sendiri sehingga terciptanya masyarakat yang aman, nyaman dan sejahtera.

Program Jabar Saber Hoaks bukan hanya berfungsi sebagai media informasi dan komunikasi yang sehat dan bebas dari hoaks, namun program ini dijadikan sebagai sebuah manajemen hubungan masyarakat melalui Diskominfo untuk mengetahui secara langsung permasalahan-permasalahan yang hadir di dalam masyarakat.

Jalannya program ini oleh tim Jabar Saber Hoaks yang bertugas menelusuri berita-berita hoaks, masyarakat pun dituntut agar aktif dalam melaporkan apabila menemukan artikel berita atau pesan yang tersebar di sosial media yang mengandung unsur negatif dan hoaks secara cepat dan kurang lebih memerlukan waktu tiga jam untuk tim Jabar Saber Hoaks dapat melakukan klarifikasi.

Kordinator Jabar Saber Hoaks Enda Nasution mengatakan dalam data pra penelitian yang saya ambil di artikel berita detik.com :

“ Terkait proses kerja tim Jabar Saber Hoaks menerima aduan di berbagai saluran. Diantaranya melalui hotline dan WhatsApp di nomor 08211-8670-700, Twitter, Instagram, dan LINE @jabarsaberhoaks, serta Facebook @official.jabarsaberhoaks. kemudian aduan akan direkap oleh admin bersangkutan yang kemudian akan diberikan data nya kepada tim pencari fakta. Data yang masuk kira-kira maksimal tiga jam sudah bisa diklarifikasi.”

Kegiatan manajemen tidak terlepas dari pekerjaan yang dilakukan suatu lembaga atau organisasi dengan dilakukan secara tim, yang memanfaatkan sumber daya yang ada dalam melakukan usaha-usaha yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dalam visi maupun misi lembaga atau organisasi. Zainal dan Muhibudin (2015:104) menjelaskan, manajemen berasal dari kata *manage*, bahasa latin manus yang berarti memimpin, mengatur, atau membimbing. Kegiatan manajemen dalam setiap lembaga berarti berkaitan dengan upaya mengatur jalannya lembaga dan memimpin suatu tim atau kelompok agar menjadi satu kesatuan untuk mencapai tujuan.

Berkaitan dengan kegiatan manajemen, Hubungan masyarakat pun tidak terlepas dengan kegiatan bersifat manajerial untuk mempermudah pelaksanaan kegiatan-kegiatan kehumasan untuk mencapai tujuan lembaga. *Public relations* atau hubungan masyarakat pada fungsi manajemen menurut Cutlip dan Center, dapat dibedakan menjadi dua: pertama, hubungan masyarakat sebagai konsep kegiatan administrasi, dan kedua, hubungan masyarakat sebagai fungsi staf khusus pelayanan administrasi yang artinya hubungan masyarakat sebagai

fungsi manajemen dapat bertindak sebagai pihak yang memiliki inisiatif dan sebagai aktor dalam manajemen.

Hubungan masyarakat tidak terlepas dengan hubungannya dengan dua publik, yaitu internal maupun eksternal. Manajemen hubungan masyarakat atau manajemen public relations digunakan dalam usaha yang dilakukan oleh seorang praktisi humas dalam menciptakan hubungan yang terjaga dengan baik didalam lembaga dengan kedua publiknya. Salah satu lembaga yang melakukan upaya menciptakan good will bagi publiknya yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Jawa Barat melalui program Jabar Saber Hoaks.

Masyarakat sudah diberikan keleluasaan dalam langkah berpartisipasi aktif di program Jabar Saber Hoaks, ini akan membuat program berjalan dengan efektif. Peneliti melihat fungsi dari manajemen public relations dalam program Jabar Saber Hoaks yang dibuat oleh pemerintah Jawa Barat merupakan langkah yang baik dalam menjaga hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Terlebih membuat peneliti tertarik dengan penelitian ini karena keunikan atau adanya ciri khas dari program Jabar Saber Hoaks dibanding dengan program lembaga lain yang memberantas hoaks diantaranya yaitu melakukan klarifikasi berita hoaks secara cepat dan sigap melalui media sosial, meningkatkan literasi digital di berbagai daerah di Jawa Barat, dan juga bekerja sama dengan komunitas atau relawan yang tersebar di 27 kabupaten/kota di Jawa Barat.

1.2 Fokus Penelitian

Sebuah penelitian yang dilakukan tidak bisa secara bebas dan luas membahas wilayah penelitian sekaligus, maka penelitian ini harus mempunyai fokus penelitian. Fokus penelitian diambil agar membatasi wilayah bahasan penelitian. Fokus penelitian ini dibatasi dan sesuai dengan judul yaitu “Manajemen *Public Relations* Program Jabar Saber Hoaks: Studi deskriptif pada Dinas Komunikasi dan Informatika provinsi Jawa Barat”. Fokus penelitian menghasilkan pertanyaan penelitian yaitu:

1. Bagaimana fenomena penyebaran hoaks dalam sudut pandang tim Jabar Saber Hoaks?
2. Bagaimana perancangan dan pembentukan tim Jabar Saber Hoaks?
3. Bagaimana proses tindakan atau penanganan berita hoaks yang dilakukan tim Jabar Saber Hoaks?
4. Bagaimana proses evaluasi yang dilakukan oleh tim Jabar Saber Hoaks?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui fenomena penyebaran hoaks dalam sudut pandang tim Jabar Saber Hoaks;
2. Mengetahui perancangan dan pembentukan tim Jabar Saber Hoaks;
3. Mengetahui proses tindakan atau penanganan berita hoaks yang dilakukan tim Jabar Saber Hoaks;
4. Mengetahui proses evaluasi yang dilakukan oleh tim Jabar Saber Hoaks.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Secara Akademis

Secara Akademis diharapkan kegunaan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi perluasan pengetahuan ilmu bagi mahasiswa dalam program studi hubungan masyarakat. Penelitian tentang manajemen *public relations* dalam program ini diharapkan selanjutnya dapat dijadikan referensi untuk bahan penelitian yang terkait.

1.4.2 Secara Praktis

Kegunaan Secara praktis dalam penelitian ini dengan mengetahui penelitian yang memakai konsep *Four Step Public Relations* yang diterapkan pada penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan informasi bagi lembaga terkait dalam rangka mengembangkan manajemen *Public Relations* program Jabar Saber Hoaks, maupun bagi program-program lembaga lainnya.

1.5 Landasan Pemikiran

1.5.1 Hasil Penelitian Sebelumnya

Sebuah penelitian bila dilakukan kajian literatur penelitian sebelumnya yang terkait pada awal penelitian mempunyai kegunaan, itu digunakan untuk mendapatkan sebuah gambaran, referensi, pembandingan yang relevan, dan dapat digunakan sebagai tambahan kajian pustaka berupa penelitian yang sudah dilakukan.

Pendekatan pada penelitian ini yaitu pendekatan interpretif yang menghargai segala jenis perbedaan terhadap cara memandang objek tertentu dalam satu wilayah, sehingga dapat dikatakan hal yang wajar bila terdapat kesamaan maupun perbedaan.

Pertama penelitian yang dilakukan Muhamad Sidik Triadi, program studi Hubungan Masyarakat, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2018. Penelitian ini berjudul “Manajemen humas radio Rama 104.7 FM Bandung dalam meningkatkan pemasang iklan”. Metode penelitian deskriptif kualitatif dengan paradigma konstruktivistik. Pada pembahasan hasil penelitian memperlihatkan bahwa manajemen humas radio Rama Fm Bandung menjalankan konsep *Planning, Organizing, Actuating, Controlling* dengan baik sehingga dapat meningkatkan kinerja dari para pegawai yang terkait dalam upaya meningkatkan pemasang iklan. Perbedaan penelitian dengan peneliti adalah konsep yang digunakan dalam penelitian yaitu POAC, perbedaan objek penelitian yaitu radio Rama fm Bandung, dan perbedaan pada tujuan penelitian yaitu bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses manajemen humas di radio Rama fm dalam meningkatkan pemasang iklan, sedangkan peneliti untuk mengetahui manajemen humas dalam program Jabar Saber Hoaks yang dilakukan oleh Diskominfo Jabar.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Lamha Zulfatunisa, Program Studi Humas, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung, pada tahun 2019. Penelitian yang dilakukan dengan judul

“Manajemen *public relations* program KBB *quick response* di Pemerintah Kabupaten Bandung Barat: Studi deskriptif pada Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Bandung Barat”. Lamha menggunakan metode deskriptif kualitatif, dan paradigma konstruktivistik. Penelitian ini menghasilkan pernyataan yang menunjukkan bahwa Pertama, *defining problems* dilakukan melalui riset, dan analisis situasi. Kedua, *planning and programming* terdiri dari mengidentifikasi publik Bandung barat, perencanaan, perbaikan, penyusunan anggaran program, dan pengadaan website dan media sosial. Ketiga, *communicating* proses berupa pesan yang disampaikan dalam program, dan pemilihan media WhatsApp dalam program. Keempat, *evaluating* proses dilakukan tahap persiapan berupa kelengkapan informasi, tahap pelaksanaan berupa efektivitas program, dan evaluasi yang dilakukan pada tahap efek berupa respon dan tanggapan masyarakat terhadap program. Perbedaan penelitian dengan peneliti adalah objek penelitian yaitu program KBB *quick response* kabupaten Bandung Barat dan tujuan penelitian yang digunakan, yang bertujuan untuk mengetahui proses manajemen oleh Humas Setda kabupaten Bandung Barat dalam program tersebut.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Yonatan dan Daniel Tamburian, mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Tarumanegara, tahun 2019. Berjudul “Manajemen Humas Kantor Staf Presiden dalam Mencegah Bahaya Radikalisme di Masyarakat”. Penelitian ini menjalankan penelitian kualitatif bersama metode studi kasus. Penelitian

ini dapat mengetahui program yang dijalankan oleh humas Kantor Staff Presiden, dapat mengetahui bagaimana seorang humas di kantor Staff Presiden dalam mencegah bahaya radikalisme di masyarakat, dapat mengetahui sebuah *planning and actuating* humas Kantor Staff Presiden dalam mencegah berbagai isu radikalisme dan terorisme, serta mengetahui masalah atau hambatan pada saat penyuluhan pada masyarakat. Perbedaan penelitian ini dengan peneliti yaitu konsep penelitian yang digunakan yaitu perencanaan program-program humas, peran dan fungsi yang dilakukan oleh humas, dan hambatan yang muncul. Perbedaan lain terdapat pada metode Studi kasus, objek penelitian yaitu Kantor Staff Presiden dan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui manajemen yang dilakukan dalam mencegah bahaya radikalisme di masyarakat oleh humas kantor Staff Presiden.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Eka Khoiru Nisa dan Denas Hasman Nugraha, dari STAI Terpadu Yogyakarta, pada tahun 2019. Penelitian yang berjudul “Implementasi Manajemen Humas dalam Meningkatkan Hubungan Baik antara Sekolah dengan Wali Siswa di SD IT Harapan Bunda Semarang Jawa Tengah”. Penelitian yang dilakukan oleh Eka dan Desnas merupakan penelitian bersifat kualitatif bersama metode deskriptif. Penelitian ini menjelaskan bahwa implementasi manajemen humas di SD IT Harapan Bunda yaitu hampir seluruh strategi yang direncanakan oleh humas ada bentuk kerjasama dengan pihak internal dan eksternal, namun ada beberapa program yang tidak terealisasi secara optimal

yaitu pengelolaan website dikarenakan masalah kesibukan dari penanggungjawab program tersebut. Perbedaan penelitian ini dengan peneliti pada instrumen cara memperoleh data yang menggunakan teknik *random dan purposive sampling* untuk menjawab rumusan masalah. Perbedaan lain pada objek penelitian yaitu SD IT Harapan Bunda Semarang dan perbedaan pada tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui peran humas dalam hal adakah peningkatan hubungan baik antara wali siswa dengan pihak sekolah di SD IT Harapan Bunda Semarang.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Desya Putri Aryani dan Aat Ruchiat Nugraha, Program Studi Humas Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Padjadjaran, pada tahun 2019. Penelitian yang diangkat dengan judul “Proses *Public Relations* dalam Kegiatan Layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA)”. Penelitian ini bersifat kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu kegiatan berjalan baik dibuktikan dengan lancarnya proses dari pengumpulan fakta hingga evaluasi kegiatan yang dilakukan tim seksi promosi dan pemberdayaan masyarakat. Perbedaan penelitian dengan peneliti terletak pada objek penelitian yaitu tim Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinkes Kota Bandung dan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui peran humas dalam pengelolaan Kegiatan Layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara di kota Bandung.

Tabel 1.1

Hasil Penelitian sebelumnya

No	Nama, Judul penelitian	Metode dan Tujuan penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan penelitian
1.	Muhammad Sidik Triadi (2018), Manajemen humas radio Rama 104.7 FM Bandung dalam meningkatkan pemasangan iklan	Deskriptif kualitatif; mengetahui bagaimana proses manajemen humas di radio Rama fm dalam meningkatkan pemasangan iklan	Manajemen humas radio Rama Fm Bandung menjalankan konsep perencanaan (<i>Planning</i>), pengorganisasian (<i>Organizing</i>), pelaksanaan (<i>Actuating</i>), dan pengawasan (<i>Controlling</i>) dengan baik sehingga dapat meningkatkan kinerja dari para pegawai yang terkait dalam upaya meningkatkan pemasangan iklan.	Objek penelitian yaitu radio Rama fm Bandung, dan perbedaan pada tujuan penelitian.

2.	<p>Lamha Zulfatunisa (2019), Manajemen <i>public relations</i> program KBB <i>quick response</i> di Pemerintah Kabupaten Bandung Barat: Studi deskriptif pada Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Bandung Barat</p>	<p>Deskriptif kualitatif; mengetahui proses manajemen oleh Humas Setda kabupaten Bandung Barat dalam program KBB <i>quick response</i> di daerah kabupaten Bandung Barat.</p>	<p>Pertama, <i>defining problems</i> dilakukan melalui riset, dan analisis situasi. Kedua, <i>planning and programming</i> terdiri dari mengidentifikasi publik Bandung barat, perencanaan, perbaikan, penyusunan anggaran program, dan pengadaan website dan media sosial. Ketiga, <i>communicating</i> proses berupa pesan yang disampaikan dalam program, dan pemilihan media WhatsApp dalam program. Keempat,</p>	<p>Objek penelitian yaitu program KBB <i>quick response</i> kabupaten Bandung Barat dan tujuan penelitian yang digunakan</p>
----	--	---	---	--

			<p><i>evaluating</i> proses dilakukan tahap persiapan berupa kelengkapan informasi, tahap pelaksanaan berupa efektivitas program, dan evaluasi yang dilakukan pada tahap efek berupa respon dan tanggapan</p>	
3.	<p>Yonatan; Daniel Tamburian (2019), Manajemen Humas Kantor Staf Presiden dalam Mencegah Bahaya Radikalisme di Masyarakat</p>	<p>Studi kasus; mengetahui manajemen humas pada Kantor Staff Presiden dalam mencegah bahaya radikalisme di masyarakat</p>	<p>Mengetahui peran humas Kantor Staff Presiden dalam mencegah bahaya radikalisme di masyarakat, mengetahui program yang dijalankan oleh humas Kantor Staff Presiden, mengetahui perencanaan</p>	<p>Konsep penelitian yang digunakan yaitu peran dan fungsi humas, perencanaan program-program humas, dan hambatan humas. Perbedaan lain terdapat pada metode Studi kasus, objek penelitian yaitu Kantor Staff</p>

			<p>bahkan tindakan humas Kantor Staff Presiden dalam mencegah berbagai isu radikalisme dan terorisme serta mengetahui <i>noise</i> yang muncul saat penyuluhan pada masyarakat.</p>	<p>Presiden dan tujuan penelitian</p>
4.	<p>Eka Khoiru Nisa; Denas Hasman Nugraha (2019), Implementasi Manajemen Humas dalam Meningkatkan Hubungan Baik antara Sekolah dengan Wali Siswa di SD IT Harapan Bunda</p>	<p>Deskriptif kualitatif; mengetahui implementasi manajemen humas dalam meningkatkan hubungan baik antara sekolah dengan wali siswa di SD IT Harapan Bunda Semarang.</p>	<p>Implementasi manajemen humas di SD IT Harapan Bunda yaitu hampir seluruh strategi yang direncanakan oleh humas ada bentuk kerjasama dengan pihak internal dan eksternal, namun ada beberapa progam yang tidak terealisasi secara optimal yaitu pengelolaan</p>	<p>Terletak pada instrumen sumber data yang menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> dan <i>random sampling</i> untuk menjawab rumusan masalah. Perbedaan lain pada objek penelitian yaitu SD IT Harapan Bunda Semarang dan perbedaan pada tujuan penelitian</p>

	Semarang Jawa Tengah		website dikarenakan masalah kesibukan dari penanggungjawab program tersebut	
5.	Desya Putri Aryani; Aat Ruchiat Nugraha (2019), Proses <i>Public Relations</i> dalam Kegiatan Layanan Kendaraan Konseling Silih Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA)	Deskriptif kualitatif; mengetahui proses Public Relations dalam pengelolaan Kegiatan Layanan Kendaraan Konseling Silih Asih Juara (KEKASIH JUARA) oleh Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung	Tim seksi promosi dan pemberdayaan masyarakat sudah menjalankan tugas dan program dengan baik dibuktikan dengan lancarnya kegiatan dimulai dari pengumpulan fakta hingga evaluasi kegiatan	Terletak pada objek penelitian yaitu Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung dan tujuan penelitian

Sumber: Hasil olahan peneliti

1.5.2 Landasan Teoretis

Sebuah penelitian mempunyai sifat tertentu, penelitian ini tidak berisikan suatu hipotesis namun hanya berisikan suatu kegiatan atau peristiwa tanpa menjelaskan suatu hubungan berbentuk variabel, pendeskripsian hal di lapangan secara apa adanya. Pendeskripsian ini merupakan upaya pencatatan dan menginterpretasikan kondisi yang terjadi di lapangan sesuai objek yang diteliti.

Teori yang dipakai dalam penelitian berfungsi untuk memberikan gambaran dan panduan dalam proses penelitian yang dilakukan kedepan. Menurut peneliti pertimbangan pemilihan teori penelitian harus relevan dengan fokus penelitian tentang manajemen *Public Relations* dalam program Jabar Saber Hoaks. Teori yang relevan pada penelitian dan menunjang penelitian yaitu:

a. **Teori *Four Step Public Relations***

Peneliti menggunakan model teori *four step public relations* sebagai landasan dalam penelitian karena di anggap relevan dan menunjang dalam penelitian manajemen *public relations*. Ardianto (2014:212) menjelaskan tentang proses aspek manajemen *public relations* untuk mengatur untuk mengatur dan menggerakkan pelaksanaan program dan kegiatan *public relations* yang mengacu pada empat tahapan proses *public relations*. Lebih lanjut Cutlip, Center, dan Broom (2011: 320) dalam buku yang berjudul *Effective Public Relations* menjelaskan

bahwa proses manajemen oleh *public relations* dilakukan dengan empat tahap atau empat langkah pokok, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pendefinisian masalah, pada langkah ini mencakup analisis situasi, opini, sikap yang berkaitan dengan apa yang dilakukan. Pendefinisian masalah haruslah serupa dengan apa yang terjadi di lapangan. Pada langkah awal ini dijadikan landasan dasar untuk langkah selanjutnya dalam proses penyelesaian masalah. Langkah ini bisa dilakukan dengan menjawab pertanyaan, “saat ini, apa yang terjadi?”
- 2) Perencanaan dan pemrograman, langkah ini dilakukan setelah seluruh informasi yang dikumpulkan pada langkah pertama, kemudian digunakan untuk mempertimbangkan perencanaan strategi yang akan diwujudkan dalam kebijakan maupun program lembaga. Langkah ini dilakukan dengan menjawab pertanyaan, “setelah kita mempelajari situasi, apa yang seharusnya kita lakukan?”
- 3) Pengambilan tindakan dan komunikasi, pada langkah ini merupakan perwujudan tindakan terhadap apa yang telah disusun untuk mencapai tujuan tersebut. Langkah ini berusaha menjawab pertanyaan, “bagaimana kita akan melakukan, dimana program ini dilakukan serta kapan, dan siapa yang akan melakukan dan memberitahukan?”

- 4) Evaluasi, langkah terakhir yang dilakukan dalam proses ini yaitu penjabaran tentang program atau kebijakan yang telah dilakukan mencakup aspek penilaian, implementasi, dan hasil akhir. Langkah evaluasi sangatlah penting, sehingga diperlukan evaluasi secara menyeluruh agar penilaian muncul apakah program tersebut sudah berjalan dengan seharusnya atau baik, dan apakah layak untuk terus dilanjutkan atau tidak.

1.5.3 Landasan Konseptual

a. Manajemen *Public Relations*

Manajemen sebagai proses yang khas dan terdiri dari proses tindakan, seperti perancangan, pengorganisasian, pengaktifan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya yang ada. Ruslan (2012:28) menjelaskan bahwa awal kemunculan istilah manajemen hubungan masyarakat atau manajemen *public relations* ini dibahas oleh Cutlip, Center, dan Broom yang berhubungan dengan metode *public relations* yang digunakan pada saat mengatasi krisis pada tahun 1906. Manajemen *public relations* digunakan untuk dapat mengatasi krisis yang terjadi di industri batu bara di Amerika Serikat, yang dijadikan solusi menangani krisis akibat pemogokan karyawan secara massal yang meminta kenaikan upah.

Manajemen *Public Relations* merupakan fungsi manajemen dan fungsi manajemen ini berjalan apabila setiap kegiatan berawal dengan

kegiatan perencanaan dan berakhir dengan kegiatan evaluasi. Morissan (2008 : 108) menjelaskan bahwa fungsi manajemen pada hubungan masyarakat bertujuan agar seorang praktisi humas melakukan setiap perencanaan dengan menentukan tujuan yang kongkret, sehingga pada akhirnya dalam kegiatan evaluasi kegiatan hubungan masyarakat dapat mengukur kegiatan yang sudah dilaksanakan sesuai rencana.

b. Program Jabar Saber Hoaks

Jabar Saber Hoaks adalah satuan unit kerja dibawah Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat yang dibentuk pada tanggal 7 Desember 2018 melalui Surat Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 700.05/Kep.1261-Diskominfo/2018 tentang Tim Jabar Saber Hoaks Provinsi Jawa Barat.

Jabar Saber Hoaks memiliki tujuan menguatkan kapasitas literasi digital masyarakat, khususnya di bidang teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mencegah meluasnya penyebaran ragam kabar atau rumor yang belum jelas fakta-faktanya yang dapat mengganggu laju tatanan kehidupan masyarakat.

Tujuan diatas ditempuh oleh Jabar Saber Hoaks melalui giat kampanye agar masyarakat memiliki daya kritis terhadap setiap objek informasi, baik informasi yang beredar melalui kanal-kanal media mainstream maupun saluran media sosial.

1.6 Langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian berlokasi di gedung Diskominfo Provinsi Jawa barat, Jalan Tamansari No.55, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat, 40132.

Alasan peneliti memilih lokasi tersebut sebagai tempat penelitian karena berdasarkan fenomena hoaks yang ditangani oleh tim Jabar Saber Hoaks yang berpusat dan berkegiatan aktif di lokasi ini serta atas beberapa pertimbangan peneliti untuk mengetahui dan mendapatkan data yang objektif pada lokasi dimana tim Jabar Saber Hoaks berada.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Penelitian menggunakan suatu paradigma untuk menuntun penelitian itu, sehingga penelitian tidak keluar dari kaidah penelitian yang seharusnya. Paradigma menurut Bajari (2015:8) menjadikan seorang peneliti pada posisi sudut pandang yang diambil, cara berfikir yang digunakan, hingga cara melakukan suatu hubungan dengan pemilihan paradigma itu sendiri.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, prinsip utama pada paradigma konstruktivisme yaitu bagaimana suatu peristiwa atau realita sosial dapat dikonstruksikan dan dengan cara seperti apa. Von Grassefeld (dalam Ardianto, 2016:154) mengatakan konstruktivisme merupakan bagian filsafat pengetahuan terikat dengan subjek yang sedang belajar memahami atau pengetahuan yang kita miliki merupakan bentukan

diri pribadi. Penggunaan paradigma ini menjadikan peneliti berupaya memperoleh pemahaman sesuai untuk pengolahan pernyataan suatu peristiwa atau realita sosial. Suatu peristiwa yang diamati atau diteliti seseorang tidak akan dipandang sama dengan sudut pandang orang yang berbeda, data-data penelitian ini diambil dari observasi dan wawancara yang mendalam sesuai tujuan yang akan dicapai.

Pendekatan Interpretif dipilih sebagai pendekatan dalam penelitian ini, karena mempunyai dasar pada upaya peneliti untuk mencari penjelasan peristiwa atau realita sosial pada objek penelitian dengan berlandaskan pada sudut pandang dan berbagai pengalaman setiap orang yang dimiliki. Pendekatan interpretif menganggap fakta adalah sebuah hal bersifat tidak kaku atau cair, dan situasi sosial mempunyai ambiguitas yang banyak. Artinya, pernyataan dan perilaku seseorang memiliki makna beragam dan dapat diinterpretasikan tidak dengan satu cara.

1.6.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif yang berfungsi untuk menyatakan peristiwa, keadaan, realita, dan semacamnya saat penelitian berlangsung sesuai apa yang sebenarnya terjadi atau tidak ada manipulasi. Rakhmat (1993:24) menjelaskan bahwa metode deskriptif kualitatif merupakan *the problem solving* prosedur penelitian dengan memvisualisasikan situasi subjek atau objek penelitian secara *real time* atas beberapa realitas atau faktor yang ada.

Metode deskriptif-kualitatif dianggap sesuai oleh peneliti dengan penelitian ini yang akan mempermudah proses penelitian. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengeksplorasi dan mendeskripsikan bagaimana proses manajemen *public relations* dalam program Jabar Saber Hoaks yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.

1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

1. Jenis data

Ada beberapa jenis data yang diteliti pada penelitian ini yaitu:

- 1) Data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat dan pihak yang terkait untuk menentukan identifikasi proses pendefinisian masalah dalam program Jabar Saber Hoaks
- 2) Data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat dan pihak terkait untuk menentukan identifikasi proses perencanaan dan pemrograman terhadap program Jabar Saber Hoaks
- 3) Data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat dan pihak terkait untuk menentukan identifikasi proses pengambilan tindakan dan komunikasi terhadap program Jabar Saber Hoaks
- 4) Data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat dan pihak yang terkait dalam menentukan identifikasi proses evaluasi dalam program Jabar Saber Hoaks.

2. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data yang terbagi menjadi dua sumber yaitu data primer dan data sekunder, dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Sumber data primer adalah semua pihak yang bertempat dan bekerja di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat beserta seluruh jajaran serta pihak-pihak yang mungkin terkait dalam program Jabar Saber Hoaks
- 2) Sumber data sekunder adalah kumpulan dokumen-dokumen maupun sumber bacaan yang didapat dari bagian Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat dan pihak-pihak terkait seperti koran, majalah, arsip, kliping dan lainnya yang mendukung.

1.6.5 Penentuan Informan atau Unit Penelitian

1. Informan dan Unit Analisis

Penelitian yang akan dilakukan menggunakan informan sebagai subjek penelitian, dimana informan ini merupakan pihak yang mengetahui, menguasai dan terkait langsung dengan objek atau fokus penelitian. Peneliti menentukan informan penelitian ini merupakan publik internal di lingkungan kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat khususnya pihak yang terkait dengan pengelolaan program Jabar Saber Hoaks.

Suatu penelitian berisikan unit analisis, yaitu unit yang digunakan sebagai langkah analisis yang didapat dari individu, kelompok, lembaga, benda maupun waktu tertentu sesuai fokus permasalahannya. Suprayogo dan Tobroni (2001:48) berpendapat bahwa unit analisis ialah sesuatu yang berhubungan dengan unit atau

fokus yang diteliti. Unit analisis pada penelitian ini yaitu program Jabar Saber Hoaks oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat.

2. Teknik Penentuan Informan

Penentuan Informan dalam penelitian ini tentunya tidak secara acak, namun peneliti menentukan informan berdasarkan pertimbangan tertentu. Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, Sugiyono (2011: 53-54) menjelaskan bahwa teknik *purposive sampling* adalah teknik menetapkan sampel atau informan secara sengaja dengan berbagai pertimbangan dan dianggap dapat memberikan informasi yang jelas pada peneliti. Kriteria yang layak menjadi informan dalam penelitian ini diantaranya:

- 1) Kepala tim Jabar Saber Hoaks yang berada di lingkup kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat
- 2) Staf atau pegawai dari bagian Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat yang mengelola dan melaksanakan program Jabar Saber Hoaks dengan status pekerja aktif

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

1) Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan langkah memperoleh informasi dengan bertanya langsung kepada narasumber mengenai pandangan, pengalaman, dan perasaan tentang hal yang ditanyakan. Nasution

(2006:72) menjelaskan bahwa wawancara tujuannya untuk mengetahui apa yang termuat dalam benak dan hati seseorang, bagaimana anggapan atau persepsinya, serta berbagai hal yang tidak diperoleh peneliti ketika melakukan penelitian. Wawancara mendalam kepada publik internal atau pegawai di lingkup kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat, baik itu kepala bagian, staf, pegawai dalam cakupan lingkup kerja tersebut. Proses wawancara mendalam dilakukan secara tatap muka dengan informan lalu diberikan beberapa pertanyaan penelitian, namun peneliti dapat bertanya diluar draf pertanyaan jika dirasa perlu dengan tujuan wawancara ini dapat memperoleh data-data yang konkret tentang program Jabar Saber Hoaks secara terperinci dan mendalam.

2) Observasi Partisipasi Pasif

Penelitian ini menggunakan teknik Observasi Partisipasi Pasif. Kusuma (dalam Sugiyono, 2017:226) menjelaskan bahwa observasi merupakan kegiatan pengamatan terhadap objek penelitian secara terencana dan sistematis. Observasi partisipasi pasif merupakan teknik untuk mengumpulkan data yang banyak digunakan dalam penelitian bersifat kualitatif, karena peran peneliti berperan sebagai pengamat. Peneliti hanya datang ke Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat berperan sebagai pengamat di lapangan melihat bagaimana proses kerja program Jabar Saber

Hoaks tanpa ikut terlibat langsung dalam pengelolaan dan pelaksanaan programnya.

1.6.7 Teknik Analisis Data

Sifat kualitatif pada penelitian yang dapat dipastikan menggunakan teknik analisis data kualitatif yang mempunyai fokus yang kompleks serta luas dan bersifat subjektif dan menyeluruh.

Analisis kualitatif mempunyai tujuan utama yaitu dapat menemukan dan menjelaskan maksud dari data yang dianalisis. Konten dijadikan sebuah hal yang digunakan dalam seluruh teknik analisis sebagai klimaks nya dari rangkaian analisis.

Merujuk pada pembahasan tersebut, peneliti melakukan analisis data melalui data hasil wawancara mendalam pada informan yang hasilnya tidak dikurangi maupun ditambah, namun dalam penjabaran dan penafsiran akan berdasarkan logika ilmiah.

Sistematika teknik analisis data yang dilakukan berupa:

1) Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses awal dari tahap pemilihan hingga pentrasformasian data kasar di lapangan. Reduksi data dalam penelitian ini dengan tahapan membuat rangkuman data, lalu mengelompokkan data, kemudian memfokuskan hasil temuan data pada hal yang berkaitan erat dalam proses pelaksanaan manajemen *public relations* program Jabar Saber

Hoaks, kemudian membuat rangkuman melalui catatan oleh peneliti untuk tahapan analisis selanjutnya

2) Penyajian Data

Penyajian data mempunyai tujuan untuk memudahkan peneliti dalam membaca, mengambil simpulan dan saran yang tepat. Data yang disajikan ini dapat berupa bagan atau tabel yang lebih memudahkan untuk dibaca. Penyajian data dilakukan oleh peneliti dengan melanjutkan hasil dari reduksi data yang telah dilakukan kemudian diolah untuk dapat dilanjutkan kepada proses penarikan kesimpulan atau verifikasi.

3) Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Peneliti menarik kesimpulan berdasarkan hasil reduksi data dan penyajian data pada tahap sebelumnya. Tahap awal dari simpulan biasanya terasa longgar, hingga dapat diringkas kembali dan menjadi rinci. Tahap penarikan kesimpulan akan muncul makna-makna dari data dan harus di verifikasi atau diuji kebenarannya.

1.6.8 Teknik Penentuan Keabsahan Data

Penelitian ini menentukan keabsahan data dengan teknik triangulasi data. Teknik triangulasi mempunyai definisi utama yaitu teknik yang memeriksa data dengan memanfaatkan sumber data lain, artinya sumber data ini digunakan untuk keperluan pemeriksaan atau mejadi pembanding dari data yang dimiliki. Triangulasi tidak sekedar menguji adanya

kebenaran data, tetapi menguji juga validitas tafsiran kita mengenai data tersebut.

1.6.9 Rencana Jadwal Penelitian

Tabel 1.2
Rencana Jadwal Penelitian

No	Daftar kegiatan	Desember 2020	Januari 2021	Februari 2021	Maret 2021	April 2021	Mei 2021	Juni 2021
1.	Tahap pertama: Pengumpulan data dan penyusunan proposal							
	Penyusunan proposal penelitian							
	Revisi proposal penelitian							
2.	Tahap kedua: Usulan Penelitian							
	Sidang usulan penelitian							
	Revisi usulan penelitian							
3.	Tahap ketiga: Pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi							
	Pelaksanaan penelitian skripsi							

	Analisis dan pengolahan data								
	Penulisan laporan skripsi								
4.	Tahap keempat: Sidang Skripsi								
	Bimbingan akhir skripsi								
	Sidang skripsi								

Sumber: Diolah oleh penulis