

BAB IV RESPON PEMERINTAH DALAM MENGELOLA ASPIRASI

Bab ini akan mengulas hasil penelitian terkait bagaimana respon Pemerintah Provinsi Jawa Barat khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat dalam menanggapi aduan yang masuk pada media sosial Jabar Saber Hoaks. Temuan yang akan dianalisis antara lain *Standar Operasional Prosedur* (SOP) pelayanan yang memperlihatkan realitas tindaklanjut aduan, keterbukaan informasi seputar data aduan, upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan partisipasi, dan evaluasi pelaksanaan layanan Jabar Saber Hoaks.

4.1 Realitas Tindaklanjut Aduan

Waktu layanan verifikasi informasi dilaksanakan pada hari kerja. Jadwal operasional tim mulai hari Senin - Kamis pukul 09.00 – 15.00 WIB (istirahat pukul 12.00 – 13.00 WIB) dan hari Jumat pukul 09.00 – 15.00 WIB (istirahat pukul 11.00 – 13.00 WIB). Karena masih dalam naungan dinas, maka hari Sabtu dan minggu Jabar Saber Hoaks tutup pelayanan. Terdapat catatan khusus dalam tindaklanjut aspirasi masyarakat terhadap isu atau topik tertentu, proses pengecekan fakta dan diseminasi hasil olah pengecekan fakta dapat dilakukan tanpa memperhatikan jam dan/atau hari kerja normal. Sedangkan proses penyusunan edukasi literasi digital oleh Divisi Data, Diseminasi dan Pengembangan Program pada Senin - Kamis pukul 09.00 – 15.00 WIB (istirahat pukul 12.00 – 13.00 WIB) dan Jumat pukul 09.00 – 15.00 WIB (istirahat pukul 11.00 – 13.00 WIB) (Setiawan, 2023).

Menyoroti layanan sesuai *Standar Operasional Prosedur* (SOP) diatas, ada beberapa fakta di lapangan terkait jawaban verifikasi yang tidak semua dilayani tepat waktu pada jam kerja dan ada beberapa yang membutuhkan waktu lebih lama

dari estimasi waktu yang diperkirakan. Menanggapi hal tersebut Bapak Alfianto Yustinova selaku ketua Jabar Saber Hoaks memberikan penjelasan ;

“Kami mengakui bahwa dalam keberlangsungan pelayanan masih kurang maksimal karena keterbatasan tim. Total pekerja yang saya naungi hanya ada 7 orang dan semuanya multitasking merangkap lebih dari satu media sosial. Oleh sebab itu, saya juga sering melihat jika ada komentar dari masyarakat di instagram tidak dibalas atau ada yang bilang laporannya belum dijawab itu karena tim kami juga memerlukan waktu yang sedikit lebih lama untuk mengecek secara keseluruhan”¹

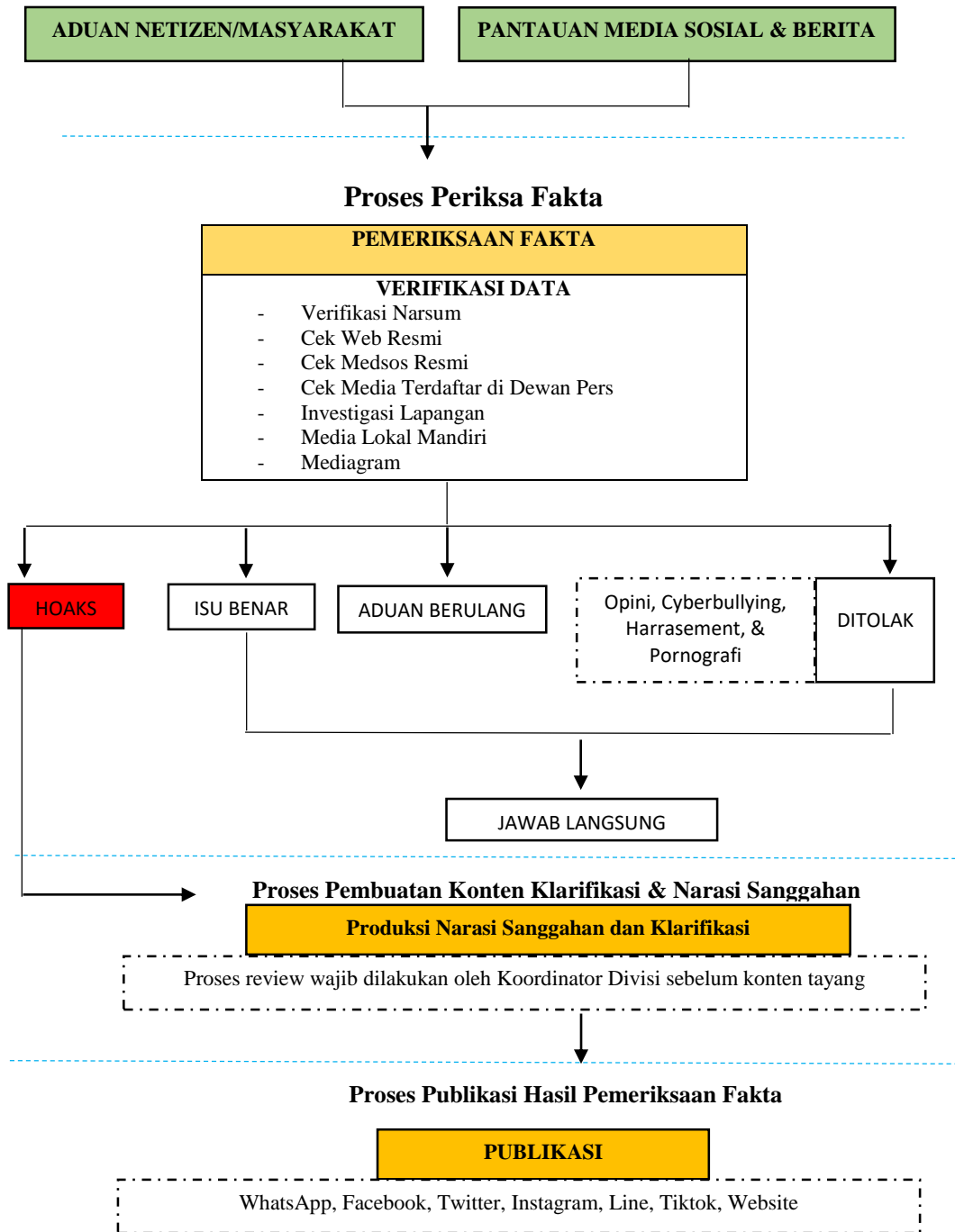
Dalam pelaksanaan program, tentu terdapat kendala yang dihadapi. Program Jabar Saber Hoaks terkadang ada kendala seputar keterbatasan pegawai dan pengelolaan sistem dikerjakan secara mandiri. Jika jumlah pegawai lebih banyak dan bekerjasama dengan *stakeholder* yang khusus menangani bidang teknologi, kendala yang dihadapi kemungkinan akan lebih cepat teratasi. Namun Jabar Saber Hoaks memaksimalkan anggaran untuk mengurus sendiri, atau tidak bermitra dengan perusahaan manapun. Sehingga dalam melakukan penyelesaian kendala akan memakan waktu yang sedikit lebih lama.

Selain soal sistem, terkadang akses internet dan kendala lain yang tidak terduga menjadi problem bagi tim cek fakta. Kendati demikian, pelayanan harus tetap berjalan. Terdapat beberapa tahapan yang harus dilalui dalam menjawab aduan permohonan cek informasi masyarakat. Berikut struktur prosedur penanganan aduan yang dijadikan yang dijadikan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan Jabar Saber Hoaks :

¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Alfianto Yustinova, Ketua Jabar Saber Hoaks, 2 Oktober 2023, Pukul 11.00 WIB

Gambar 1 Struktur Prosedur Penanganan Aduan

Alur Proses Penerimaan Aduan dan Pantauan Media Sosial



Sumber : (Setiawan & Hardian, 2022)

Berdasarkan hasil observasi, tim Jabar Saber Hoaks dalam melakukan cek kebenaran informasi dilaksanakan melalui proses konfirmasi terhadap pihak-pihak terkait, menggunakan berbagai aplikasi *Fact Check*, *Hoax Buster Tools*, dan memanfaatkan perangkat yang tersedia pada Google seperti *Google Image*, *Google Reverse Image*, *Youtube Frame By Frame*, *TinEye* dan beberapa media yang lain dalam mengecek kebenaran informasi berbagai bentuk. Adapun pemilihan *instagram* sebagai media untuk publikasi klarifikasi adalah *instagram* lebih menarik dan tersedia berbagai fitur yang mendukung. Berikut keterangan Bapak Tommy :

“Kami memilih *instagram* untuk share konten klarifikasi karena menarik dan fiturnya banyak, engagement *instagram* dan interaksi yang terjadi pada postingan lebih banyak dilihat oleh masyarakat.”²

Berdasarkan temuan penulis, konten klarifikasi yang dipublikasikan di *instagram* Jabar Saber Hoaks tidak semua berasal dari aduan masyarakat melainkan terdapat pantauan mandiri dari tim Jabar Saber Hoaks. Dalam pengelolaan media sosial, admin memiliki jadwal untuk memposting konten secara berkala agar pesan yang disampaikan lebih banyak dilihat oleh warganet. Berikut keterangan Koordinator Pemeriksa Fakta & Pengelolaan Layanan Aduan :

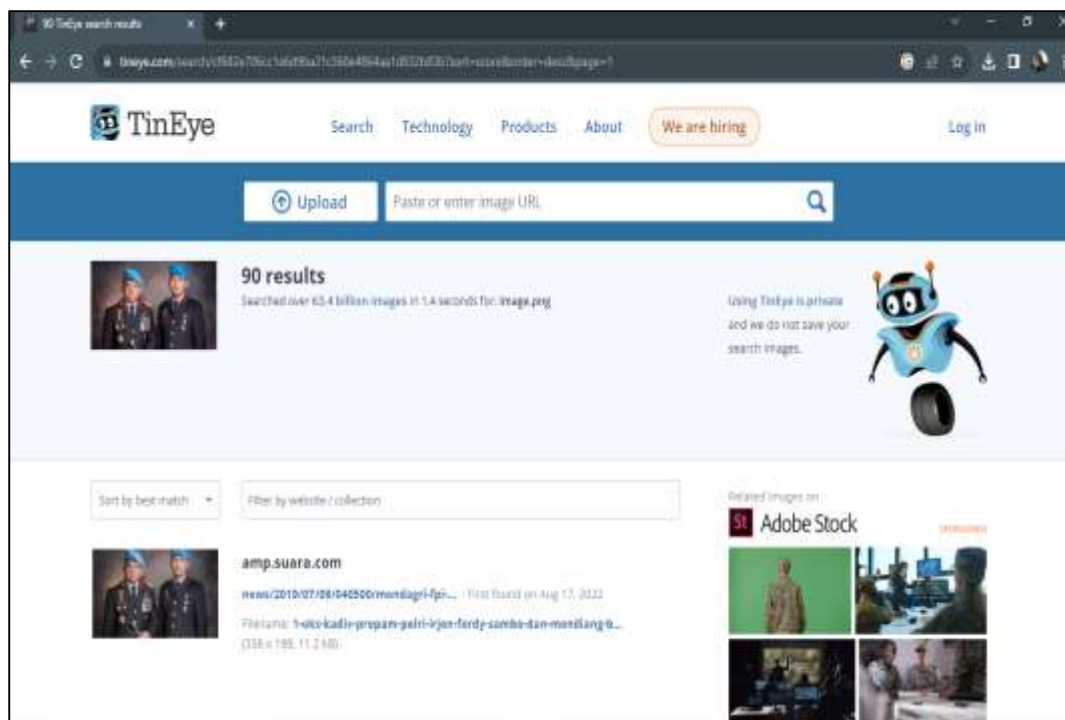
“Postingan di media sosial sudah terdapat jadwal waktu untuk memposting konten, setidaknya dalam satu hari terdapat empat konten yang kita unggah, dapat dilihat di *instagram* bahwa tidak semua postingan berisi klarifikasi, ada juga literasi digital, waktu unggahnya pagi siang dan sore menjelang

² Hasil Wawancara, Bapak Tommy, Koordinator Pemeriksa Fakta & Pengelolaan Layanan Aduan, 2 Oktober 2023 Pukul 12.00 WIB

malam karena masyarakat membuka media sosial juga jamnya berbeda-beda.”³

Penulis melakukan observasi pengecekan fakta menggunakan beberapa media yang digunakan oleh Jabar Saber Hoaks. Jika aduan yang disampaikan berupa gambar, selain melalui *Google Reverse Image* tim Jabar Saber Hoaks juga memanfaatkan *TinEye*. *TinEye* dinilai efektif dalam mencari gambar dan beragam informasi terkait. Keunggulannya adalah bisa mengurutkan gambar berdasarkan waktu. Caranya hanya dengan upload gambar pada kolom yang tersedia, berbagai informasi terkait gambar tersebut akan muncul.

Gambar 2 Pemeriksaan Foto

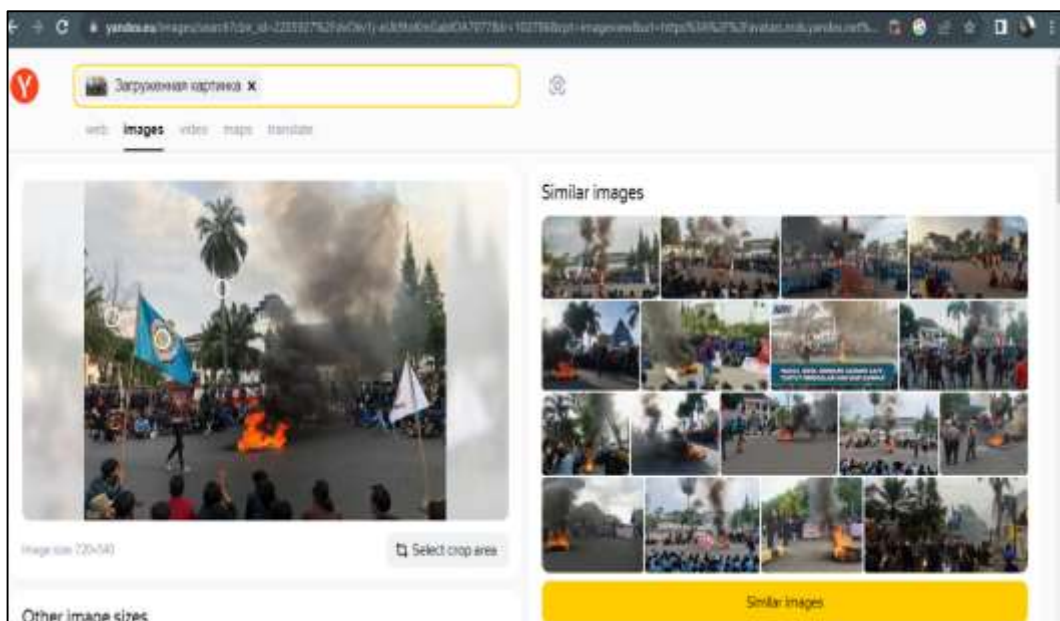


Sumber : Observasi

³ Hasil Wawancara, Bapak Tommy, Koordinator Pemeriksa Fakta & Pengelolaan Layanan Aduan, 2 Oktober 2023 Pukul 12.00 WIB.

Jika aduan yang disampaikan berupa video, cara yang dilakukan untuk mengecek kebenarannya adalah tonton video sampai selesai, apakah ada kaitannya dengan info yang dibutuhkan. Dengarkan baik-baik suara dalam video dan perhatikan dialek, logat, bahasa, suara latar, dll. Selanjutnya cari kata kunci dan amati objek visual, lalu cari pencarian dengan kata kunci seperti nomor plat kendaraan, no bus, tugu, monumen, gapura, dll. Pastikan sesuaikan dengan konten yang ada, kemudian cari detail yang penting dan amati gerak kamera secara *horizontal*, *vertikal*, *zooming*, atau fokus yang berubah. Tahap terakhir yakni *capture*, cari di *reverse image*. *Capture* beberapa cuplikan dalam video. Lalu manfaatkan *tools reverse image*. Dalam pengecekan video, belum ada *tools* khusus yang dapat mengecek video secara instan, hal ini yang menjadi penyebab pengecekan memakan waktu lebih lama.

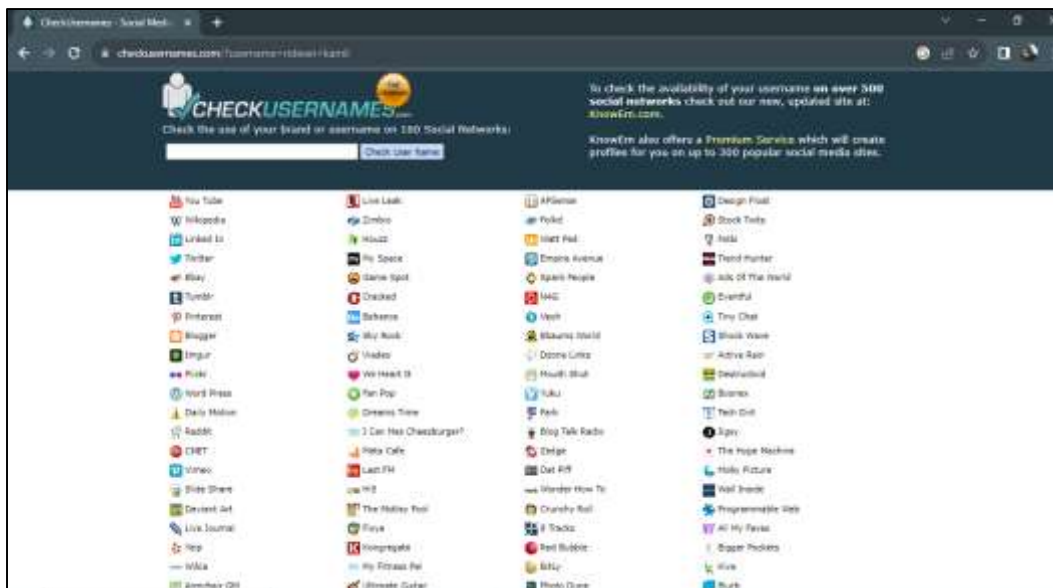
Gambar 3 Pengecekan Cuplikan Video



Sumber : Observasi

Audit dilakukan untuk mencari kebenaran fakta pada informasi yang bersumber dari media sosial. Tahap yang dilakukan antara lain cek nama, *username*, lakukan search terhadap *profile pics*, *header image*, gambar utama dan logo. Kemudian pencarian kombinasi misalnya tentang lokasi, sekolah, atau kantor. Tahap selanjutnya adalah cek teman, keluarga, koneksi, dan pastingan tidak ada postingan yang tidak wajar dan cek variasi nama. Jika cek media sosial *twitter* harus login kemudian mencari *tweet* dengan keyword dan periode yang spesifik sehingga dapat memahami akun dengan mencari riwayat *tweet* dari waktu ke waktu, jumlah *tweet* rata-rata per hari, persentase *tweet* mereka yang di-*retweet*.

Gambar 4 Verifikasi Username Media Sosial



Sumber : Observasi

Pengecekan berita yang bersumber dari website menggunakan domain big data dan <https://whois.domaintools.com/>. Langkah pertama cek alamat website. Lakukan riset siapa dibalik website itu. Lihat konten secara

keseluruhan untuk melihat kecenderungannya dan waspada jika menggunakan blog. Bandingkan tampilan website dengan media kredibel seperti kumparan.com, swarakyat.com, klikshare.info, sekilasmedia.site dll. Perhatikan detail visual sejumlah situs tiruan yang menyerupai situs aslinya untuk mengelabui pembaca. Waspada terhadap iklan di media tersebut, iklan terlihat samar dan menyerupai berita biasa namun beberapa iklan cenderung menipu. Hal yang membedakan situs berita kredibel dengan situs penambang adsense biasa penuh dengan iklan. Tahap selanjutnya yakni cek kelengkapan situs, situs resmi biasanya tercantum jelas profil situs web yang menjelaskan latar belakang perusahaan atau bisnis suatu merek, nomor kontak, alamat, pedoman pemberitaan, dll.

Tips identifikasi hoaks dengan cara cek alamat media, kemudian cek detail visual media. Pastikan hati-hati terhadap iklan, jika media terlalu banyak iklan patut diwaspadai. Cek profil tentang latarbelakang media. Waspada dengan judul-judul sensasional dan bandingkan ciri-ciri pakem media mainstream. Langkah untuk memastikan adalah cek berita ke situs mainstream dan cek foto atau video menggunakan platform *Yandex image* atau *Google reverse image*.

Setelah melakukan verifikasi, tim Jabar Saber Hoaks mempersiapkan hasil yang telah ditelusuri untuk dijadikan konten klarifikasi. Dalam penyusunan konten terdapat beberapa tahap yang dialui agar lebih optimal. Alur tersebut dipergunakan untuk membantu menyesuaikan target audiens yang dituju dan dapat membuat konten yang lebih relevan berdasarkan

kebutuhan audiens yang beragam. Pertama, tim pengelola Jabar Saber Hoaks merumuskan tema dan isu apa yang ingin diangkat. Kemudian tahap berikutnya adalah rubrikasi konten, terdapat beberapa kategori konten yang ada antara lain saberinfo, sabertalks, saberliterasi, saberbudaya, saberquote, sabertainment, sabermoment. Dalam tahap ketiga, pembuatan konten difokuskan sesuai panduan yang ada seperti pembuatan caption, menentukan bentuk konten beserta isinya, narasi, dan atribut konten yang berisi ide-ide ilustrasi. Pada tahap keempat, isi konten diolah melalui visualisasi desain grafis, video, editing, mixing dll hingga jadi. Jika konten sudah diproduksi, tahap selanjutnya adalah tahap masukan dan revisi dari koordinator dan pimpinan, jika tidak ada permasalahan maka konten layak posting di media sosial. Dan berikut gambar alur penyusunan konten Jabar Saber Hoaks dibawah ini.

Gambar 5 Alur Penyusunan Konten



Sumber : (Setiawan, 2023)

Sesuai dengan prosedur yang ada, proses kategorisasi hoaks harus sesuai kriteria yang ada. Terdapat 7 Jenis Mis dan Disinformasi dari level tertinggi sampai terendah. Mulai dari (1) *Fabricated Content*, (2) *Manipulated Content*, (3) *Imposter Content*, (4) *False Content*, (5) *Misleading Content*, (6) *False Content*, (7) *Satire or Parody*. (JSH A., 2020). Berikut gambar keterangan Jenis Mis dan Disinformasi mulai yang tertinggi hingga terendah;

Gambar 6 Tujuh Jenis Mis dan Disinformasi



Sumber : Instagram Jabar Saber Hoaks

Ada beberapa klarifikasi prioritas, seperti klarifikasi isu-isu bencana yang *urgent*. Karena bencana merupakan topik yang gawat dan sangat diwaspadai, maka tim pengecekan fakta akan mengolah informasi tersebut secepat mungkin agar tidak menimbulkan keresahan di masyarakat. Contoh, terdapat puluhan aduan hoaks terkait gempa Cianjur yang terjadi pada November 2022. Maraknya hoaks saat itu

memperkeruh upaya penanganan yang sedang dilakukan oleh pemerintah daerah. Salah satu contohnya adalah video detik-detik longsor gempa Cianjur, yang faktanya adalah video longsor di Palopo, Sulawesi Selatan pada 26 Juni 2020. Banyaknya hoaks pada saat situasi psikologi masyarakat belum pulih akan menambah beban bagi masyarakat terdampak, juga meresahkan masyarakat umum lainnya (Jabar T. R., 2022)

4.2 Upaya Pemerintah Dalam Meningkatkan Partisipasi

Bentuk pertanggungjawaban Jabar Saber Hoaks kepada publik dapat diakses secara terbuka melalui *website* Jabar Saber Hoaks dan media sosialnya. Seluruh data mengenai data penanganan isu hoaks yang lengkap berdasarkan kategorinya dikelompokkan melalui laporan yang diunggah setiap bulan. Hal tersebut dilaksanakan agar publik dapat mengetahui data-data seputar pengidentifikasian hoaks secara mandiri.

Dalam proses peningkatan partisipasi, pemerintah melalui Diskominfo Provinsi Jawa Barat dan tim Jabar Saber Hoaks telah melakukan berbagai upaya sosialisasi dan keterbukaan informasi. Pada temuan sebelumnya, memperlihatkan bahwa masyarakat banyak yang mengetahui adanya Jabar Saber Hoaks dari media sosial dan sebagian dari sosialisasi langsung. Tidak ditemukan partisipan yang mengetahui dari *leaflet* atau MMT Jabar Saber Hoaks. Penulis menemukan fakta bahwa tidak adanya MMT atau spanduk Jabar Saber Hoaks di lokasi yang strategis wilayah Jawa Barat karena tidak ada upaya dari tim Jabar Saber Hoaks untuk mencetak MMT. Meskipun pada era digital promosi sudah bergeser ke platform media sosial, namun media promosi cetak juga tidak ada salahnya untuk

memberikan informasi kepada masyarakat terutama pengguna jalan agar ikut berpartisipasi. Penulis menemukan alasan tidak adanya *leaflet* dan MMT pada sosialisasi Jabar Saber Hoaks;

“Sosialisasi kami kepada masyarakat dilakukan melalui pemanfaatan media sosial, tidak ada brosur atau MMT karena keterbatasan dana. MMT pernah kami cetak di awal-awal Jabar Saber Hoaks berdiri, namun semacam brosur kita belum pernah menggunakan untuk sosialisasi”⁴

Meskipun sosialisasi menggunakan media cetak masih terbatas, namun komitmen tim Jabar Saber Hoaks dalam rangka sosialisasi menyeluruh ke seluruh Kabupaten/Kota sudah terlaksanakan. Total 28 Kabupaten/Kota sudah dikunjungi. Upaya meningkatkan literasi digital serta sikap kritis masyarakat terhadap keberadaan informasi palsu juga diwujudkan dalam tajuk edukasi literasi digital. Dalam pelaksanaan Jabar Saber Hoaks, edukasi literasi digital sebagai salah satu cara untuk meminimalisir persebaran berita hoaks. Materi yang dirumuskan mengacu pada gerakan nasional literasi digital yang menasar pada empat pilar, yaitu (1)Cakap bermedia digital/*digital skill*, (2)Budaya bermedia digital/*digital culture*,(3)Etis bermedia digital/*digital ethnics*, (4)Aman bermedia digital/*digital safety* (Andrean, 2023).

Edukasi literasi digital melawan hoaks disampaikan secara *online* dan *offline*.

Berikut beberapa kegiatan edukasi literasi digital dalam format online :

⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Alfianto Yustinova, Ketua Jabar Saber Hoaks, 2 Oktober 2023, Puku 11.00 WIB.

1. **Saber Talks**, adalah kegiatan edukasi literasi digital yang dikemas dalam bentuk diskusi atau podcast dengan menghadirkan para narasumber yang kompeten dari berbagai bidang baik dari akademisi, instansi pemerintah, organisasi profesi, maupun organisasi kemasyarakatan.
2. **Saber Quotes**, adalah kegiatan edukasi literasi digital secara online berupa publikasi rutin berisi kutipan-kutipan narasi inspiratif atau motivasi dari beberapa tokoh atau publik figur, baik level nasional maupun internasional.
3. **Saber Info**, adalah kegiatan edukasi literasi digital secara online yang mengangkat topik berupa materi-materi atau konten rilis data dan informasi dari postingan kanal media sosial Jabar Saber Hoaks dalam rentang waktu satu minggu. Konten ini dikemas dalam bentuk Top 5 Hoaks serta iklan atau materi promosi tentang Jabar Saber Hoaks dan rilis hasil litbang.
4. **Saber Budaya**, adalah kegiatan edukasi literasi digital secara online yang mengangkat topik berupa materi atau konten seputar budaya dari daerah, seperti tatarucingan, dan sebagainya.
5. **Saber Moment**, adalah kegiatan edukasi literasi digital secara online yang mengangkat topik berupa rilis konten momentum hari-hari besar nasional maupun internasional.
6. **Saber Quis**, adalah kegiatan edukasi literasi digital secara online yang mengangkat topik berupa konten dalam bentuk kuis literatif yang berhadiah sebagai bentuk stimulus bagi warganet dalam mengasah daya pikir guna meningkatkan wawasan suatu topik.

7. **Sabertainment**, adalah kegiatan edukasi literasi digital secara online yang mengangkat topik berupa konten atau narasi yang disajikan dengan tujuan menghibur atau refreshing.
8. **Webinar Literasi Digital**, adalah kegiatan yang berupa seminar atau beragam presentasi pemaparan materi secara daring yang membahas perkembangan hoaks baik dalam negeri maupun dunia global (Setiawan & Hardian, 2022).

Sedangkan upaya literasi digital yang terlaksana secara tatap muka dengan masyarakat, tim Jabar Saber Hoaks bekerjasama dengan para *stakeholder* di bidang komunikasi dan informatika, baik dengan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM), Relawan Teknologi Informasi dan Komunikasi, bermitra dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten/Kota se-jawa Barat, Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, sekolah-sekolah, lembaga keagamaan, atau lembaga sosial lain yang memiliki kepedulian terhadap pemanfaatan teknologi internet di masyarakat. Selain itu, Jabar Saber Hoaks juga melakukan kerjasama dengan Lembaga Kepolisian di wilayah Kabupaten/Kota se-Jawa Barat. Dalam literasi tersebut dilakukan kampanye anti hoaks, dengan menggunakan simbol-simbol anti hoaks yang dikemas dalam *merchandise*.

Jabar Saber Hoaks memiliki program Keliling Jabar Belajar Literasi Baik Asyik dan Fun (Kejar Tabayyun), yang menyasar pada lingkungan pesantren untuk mengantisipasi peredaran berita hoaks. Wakil Gubernur Jawa Barat Uu Ruzhanul Ulum dalam hal ini ikut turun ke lapangan sebagai upaya komitmen pencegahan berita palsu agar seluruh elemen masyarakat dapat waspada. Senada dengan artinya,

tabayyun berarti mencari kebenaran atau konfirmasi tentang suatu hal hingga keadaan sesungguhnya jelas. Program ini bekerjasama dengan Muhammadiyah, Nahdatul Ulama, dan Persis wilayah Jawa Barat. Di kabupaten/kota, pihak organisasi masyarakat islam tersebut yang merekomendasikan lokasi dan mengkondisikan peserta sosialisasi (Yustinova, 2023).

Program Kejar Tabayyun sudah diikuti oleh ribuan peserta, antara lain mahasiswa STAI At-Taqwa Bekasi, Pesantren Islamic Centre Muhammadiyah (ICM) Cipanas, Pesantren Muhammadiyah Darul Arqam Sawangan Depok, Pesantren Persatuan Islam 105 Nurul Iman Cimahi, Pondok Pesantren Persis 112 Kota Bogor, Pesantren Syamsul Ulum Muhammadiyah Ujungberung Kota Bandung dll. Materi yang disampaikan beragam, mulai dari persiapan pencegahan hoaks di tahun politik 2024, fenomena hoaks di lingkungan masyarakat, persebaran informasi di grup-grup media sosial, pelatihan cek fakta dan keaslian gambar, dan diskusi mengenai perkembangan dunia digital yang semakin bergerak cepat. Informasi dan berita bohong menyebar luas di ruang-ruang linimassa dan nyaris merambah ke semua kalangan, tidak terkecuali pondok pesantren, sehingga program ini dilaksanakan di pondok pesantren agar kalangan santri turut mendapatkan pengetahuan baru dalam pencegahan hoaks (Tommy, 2023).

Selain literasi digital dan pelatihan cek fakta mandiri, tim Jabar Saber Hoaks juga mendorong kerjasama dengan pemerintah Kabupaten/Kota se-Jawa Barat untuk melakukan replikasi program serupa di tempat masing-masing. Tujuannya agar upaya literasi digital dan pencegahan hoaks dapat lebih mengakomodir seluruh lapisan masyarakat sampai level bawah. Sampai pada bulan Oktober 2023, dari 28

Kabupaten/Kota hanya ada satu yang belum melakukan perjanjian kerjasama media saber hoaks di daerahnya yakni Kota Cimahi. Berikut Kabupaten/Kota yang sudah mereplika program Jabar Saber Hoaks :

Tabel 1 Daftar Kabupaten/Kota di Jawa Barat Yang Mereplika Jabar Saber Hoaks

No	Kabupaten/Kota
1.	Kabupaten Bandung Barat
2.	Kabupaten Cirebon
3.	Kabupaten Subang
4.	Kabupaten Sumedang
5.	Kota Cirebon
6.	Kota Tasikmalaya
7.	Kota Bandung
8.	Kabupaten Bekasi
9.	Kabupaten Karawang
10.	Kabupaten Pangandaran
11.	Kabupaten Tasikmalaya
12.	Kabupaten Kuningan
13.	Kabupaten Indramayu
14.	Kabupaten Bogor
15.	Kabupaten Sukabumi
16.	Kabupaten Ciamis
17.	Kabupaten Garut
18.	Kabupaten Purwakarta
19.	Kabupaten Majalengka
20.	Kabupaten Cianjur
21.	Kabupaten Subang
22.	Kota Sukabumi
23.	Kota Depok
24.	Kota Bogor
25.	Kota Bekasi
26.	Kota Banjar

Sumber : (Mulyadi, 2023)

Jabar Saber Hoaks menggandeng millenial dan Gen Z dalam upaya pencegahan hoaks melalui acara APOCH (*Agent Of Change Hoaks*). Acara ini merupakan sebuah forum diskusi bagi mahasiswa dari berbagai Universitas se-Jawa Barat agar lebih menyadari pentingnya mencegah hoaks. Selain *Focus Group Discussion* (FGD), acara ini terdapat *talkshow* yang menghadirkan sosok-sosok kompeten seputar hoaks dan literasi diigital. Dalam event ini, dibahas juga mengenai persiapan jelang pemilu 2024 agar berita-berita palsu tidak mudah menyebar ke masyarakat terutama dalam grup-grup komunitas/keluarga. Karena generasi muda memiliki peran penting untuk menebarkan informasi positif, maka diharapkan setelah kegiatan selesai pengetahuan seputar cek fakta dapat disalurkan kepada banyak pihak.

Tim Jabar Saber Hoaks menyadari bahwa tahun 2023 upaya sosialisasi kepada masyarakat menurun dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Alasan dibalik fenomena tersebut antara lain keterbatasan dana yang diperoleh dari Pemerintah Provinsi Jawa Barat ke Diskominfo Jawa Barat karena banyak sekali program digitalisasi lain yang telah terbentuk. Ketua Jabar Saber Hoaks menjelaskan bahwa:

“Anggaran yang diterima pada tahun pertama yakni 2018-2019 sekitar 3 milyar, tahun 2020 turun menjadi dua milyar, terus menurun ke tahun berikutnya hingga tahun ini hanya satu milyar rupiah. Tim Jabar Saber Hoaks memaksimalkan anggaran tersebut untuk gaji dan operasional tim selama satu tahun. Keterbatasan dana tersebut mengakibatkan keterlambatan percepatan sosialisasi ke berbagai elemen masyarakat”⁵

⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Alfianto Yustinova, Ketua Jabar Saber Hoaks, 2 Oktober 2023, Puku 11.00 WIB

Temuan diatas menunjukkan bahwa media sosial tidak dapat terlepas dari aktivitas masyarakat. Tim Jabar Saber Hoaks memaksimalkan media sosial sebagai media untuk sosialisasi program yang murah dan efektif telah membuahkan hasil. Masyarakat banyak yang mengetahui adanya program ini dari media sosial. Adanya program ini juga diperuntukkan untuk masyarakat yang aktif di media sosial. Sosialisasi langsung juga tidak kalah penting, terlebih pula jika dikemas secara lebih menarik dan kekinian. Keberadaan MMT atau baliho Jabar Saber Hoaks akan lebih bagus untuk menjangkau masyarakat dan pengguna jalan di wilayah Jawa Barat.

4.3 Pengambilan Keputusan Berdasarkan Partisipasi Publik

Sebagai salah satu pilar dalam demokrasi, partisipasi menjadi salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Bagian ini membahas tentang pengaruh partisipasi masyarakat dalam melakukan aduan pada Jabar Saber Hoaks terhadap keputusan pemerintah. Dalam keberlangsungan Jabar Saber Hoaks, komunikasi yang terjadi hanya satu arah sehingga tidak ditemukan demokrasi deliberasi dalam kanal tersebut. Dari hasil wawancara terhadap informan, Jabar Saber Hoaks menaungi tentang pengecekan kebenaran informasi. Secara otomatis, fungsi Jabar Saber Hoaks hanya menyiarkan informasi-informasi yang dapat dipastikan kebenarannya.

Pengambilan keputusan berdasarkan aduan masyarakat ada namun hanya sebatas pada sosialisasi pencegahan hoaks. Contoh, banyaknya aduan tentang penipuan online yang berwujud meminta kode yang berakibat pada penyitaan data

pribadi menggerakkan hati Diskominfo Jawa Barat melalui tim Jabar Saber Hoaks untuk melakukan sosialisasi pengecekan fakta mulai dari penyampaian ciri-ciri penipuan *online*, tata cara pelacakan nomor telepon, dan tips jaga keamanan data.

Selain seputar penipuan *online*, jelang tahun politik 2024 Jabar Saber Hoaks juga mengambil keputusan untuk bermitra dengan KPU Jawa Barat. Berdasarkan informasi yang masuk dari masyarakat dan hasil identifikasi pada penyelenggaraan Pemilu tahun 2019, terdapat situasi rawan penyebaran disinformasi pada tahapan Pemilu seperti soal data pemilih, atau terkait profil Daftar Calon Tetap (DCT) peserta pemilu. Oleh karena itu, keputusan bekerjasama untuk menciptakan sinergi dengan semua pihak, mendukung kampanye politik melalui saluran informasi digital yang sehat dan demokratis (Agung, 2022). Dari kerjasama tersebut, terlahir Festival Literasi Digital (VIRAL) yang diikuti oleh 27 KPU Kabupaten/Kota se-Jawa Barat untuk persiapan menghadapi penyebaran hoaks pada Pemilu 2024. Dari kegiatan tersebut muncul deklarasi KPU se-Jabar tolak hoaks.

Gambar 7 Komitmen KPU se-Jawa Barat Tolak Hoaks



Sumber : <https://kab-bekasi.kpu.go.id/>

Temuan respon pemerintah dalam mengelola partisipasi masyarakat yang masuk pada Jabar Saber Hoaks adalah melalui prosedur teknokratis yang berpegang teguh pada SOP. Secara waktu, proses identifikasian hoaks memerlukan waktu yang lama karena faktor ketelitian dari tim cek fakta untuk mengklarifikasi sebuah isu yang beredar luas dalam berbagai bentuk konten. Dan jawaban dari tim Jabar Saber Hoaks kepada publik setelah memberikan partisipasi aduan tidak ada. Keterbatasan tim yang menjadi kendala sangat menghambat proses interaksi antara publik dan pemerintah. Oleh karena itu penting kiranya bagi tim Jabar Saber Hoaks untuk menambah jumlah pegawai agar performa pelayanan dapat lebih ditingkatkan.

Keterlibatan masyarakat dalam mengambil keputusan hanya sebatas sebagai pertimbangan untuk melakukan sosialisasi karena komunikasi dalam kanal ini hanya bersifat satu arah. Prioritas Jabar Saber Hoaks adalah konten postingan yang diunggah 3-4 kali dalam sehari serta konten literasi digital klarifikasi hoaks daripada konsistensi untuk menjawab aduan melalui kolom-kolom pesan di media sosial. Selain itu, ketiadaan peta partisipan per wilayah menjadikan kendala tersendiri. Sebab memetakan partisipasi aduan masyarakat menurut Kabupaten/Kota penting agar pemerintah provinsi Jawa Barat melalui Diskominfo Jawa Barat mengetahui daerah mana yang tingkat partisipasinya rendah dan apa saja faktor penyebabnya. Data tersebut dapat dijadikan evaluasi guna merumuskan sebuah upaya yang tepat dalam sosialisasi agar partisipasi masyarakat mengalami peningkatan.