

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dibahas dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa partisipasi publik elektronik pada media sosial Jabar Saber Hoaks tahun 2023 mengalami penurunan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Antusiasme masyarakat dalam melakukan aduan rendah namun dalam interaksi di media sosial menunjukkan angka yang tinggi. Sehingga sebagian masyarakat hadir bukan sebagai pemohon cek fakta melainkan pemerhati media sosial Jabar Saber Hoaks yang secara konsisten memposting berbagai unggahan tentang isu-isu publik. Jabar Saber Hoaks belum berhasil mengakomodir keseluruhan pengguna internet di Jawa Barat yang mencapai 35,1 juta untuk berpartisipasi semua. Hal ini dibuktikan dengan laporan yang masuk pada tahun 2023 mulai bulan Januari sampai awal November hanya berjumlah 609 aduan. Jika dihitung rata-rata per hari hanya dua sampai tiga aduan yang masuk. *WhatsApp* menjadi media sosial dengan jumlah partisipan terbanyak karena mayoritas masyarakat menggunakan aplikasi tersebut untuk berkomunikasi.

Dalam sudut pandang demokrasi digital, penulis melihat bahwa terdapat peluang media digital pemerintah seperti Jabar Saber Hoaks memiliki potensi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat lebih banyak lagi jika semua catatan dan evaluasi pelayanan diperbaiki secara maksimal. Jabar Saber Hoaks meskipun secara kuantitas jumlah partisipasi mengalami naik turun karena banyak faktor, namun masyarakat dapat teredukasi melalui konten-konten literasi digital yang meningkatkan pengetahuan seputar isu-isu publik yang

telah diverifikasi kebenarannya. Pada layanan Jabar Saber Hoaks masyarakat bebas melakukan permohonan cek fakta tentang topik apapun tanpa adanya diskriminasi, artinya kebebasan berpendapat dapat tersalurkan melalui media sosial Jabar Saber Hoaks.

Menurunnya jumlah aduan disebabkan oleh beberapa faktor antara lain : (1) Pemerintah Kabupaten/Kota di Jawa Barat tergerak untuk mendirikan *channel* Saber Hoaks di wilayahnya masing-masing, sehingga partisipan/jumlah pelapor yang masuk ke Jabar Saber Hoaks yang dikelola provinsi berkurang. (2) Pada kegiatan sosialisasi diajarkan bagaimana cara cek fakta dan diinformasikan berbagai situs media daring tersertifikasi *Internet Fact Checking Network* (IFCN), daftar situs tersebut juga terdapat diseluruh media sosial Jabar Saber Hoaks sehingga masyarakat dapat melakukan verifikasi secara mandiri tanpa harus melalui Jabar Saber Hoaks. (3) Faktor ketidakpastian penanganan aduan. Admin tidak komunikatif dan sistem tiket pengaduan sudah tidak berjalan mengakibatkan aduan dari masyarakat terabaikan tanpa jawaban apapun sehingga pelapor merasa kebingungan dan harus memantau sendiri pada website dan instagram Jabar Saber Hoaks.

Pengelolaan aduan yang masuk dalam sistem sangat bersifat prosedural dan kendala yang dihadapi oleh pemerintah yakni keterbatasan tim yang mengakibatkan turunnya kualitas pelayanan. Secara umum, proses verifikasi dilaksanakan secara hati-hati melalui tahap-tahap konfirmasi terhadap pihak terkait untuk memastikan kebenaran sebuah informasi. Alat-alat cek fakta yang digunakan merupakan *tools* populer yang digunakan banyak pihak juga dalam

penelusuran informasi seperti *TinEye*, *Fact Checker*, *Hoax Buster Tools*, *Google Image*, *Google Reverse Image*, *Youtube Frame By Frame*, *Yandex*, *Get Contact*, dan media lain yang dapat menelusuri informasi dalam berbagai bentuk. Penelusuran informasi yang teridentifikasi hoaks melalui tahapan-tahapan yang pengecekan secara fokus dan teliti sehingga proses penyelesaian relatif lama.

Jabar Saber Hoaks lebih fokus terhadap konten klarifikasi yang diunggah setiap hari sebanyak 3-4 kali dan dalam konten tersebut lebih dominan berdasarkan penelusuran pribadi tim dibandingkan berdasarkan aduan masyarakat. Kendati demikian, konten literasi digital yang menghiasi instagram Jabar Saber Hoaks diakui oleh beberapa informan masyarakat sebagai konten yang menarik dan edukatif sehingga menambah wawasan seputar berita asli atau palsu beserta kategori hoaks mulai dari level tertinggi hingga terendah. Informasi terkait data jumlah partisipan, kategori hoaks, dan top 5 hoaks terbanyak selalu diupdate secara berkala di website Jabar Saber Hoaks. Isu-isu yang sedang viral di masyarakat sangat mempengaruhi tren aduan hoaks dan yang terbanyak sepanjang tahun didominasi oleh isu nasional daripada isu seputar Jawa Barat.

Jabar Saber Hoaks telah memenuhi tiga dimensi pada teori *e-participation* dalam tolok ukur *The Measurement and Evaluation Tool on Engagement and e-Participation*. Dalam partisipasi virtual, ketersediaan kanal beserta unit-unit pendukung telah tersedia. Pemprov Jawa Barat sudah melakukan upaya sosialisasi kepada publik baik melalui media sosial dan roadshow di 27

Kabupaten/Kota se-Jawa Barat. Penulis menemukan fakta bahwa belum ada upaya sosialisasi melalui media cetak seperti MMT atau brosur oleh tim Jabar Saber Hoaks. Penyuluhan yang sudah terlaksana disertai dengan pemberian informasi mengenai tata cara menyampaikan aduan beserta pelatihan cek fakta mandiri.

Dalam tahap konsultasi, masyarakat masih aktif berpartisipasi melakukan permohonan cek fakta terhadap berita-berita yang mereka dapatkan meskipun timbal balik dari admin sangat terbatas. Dalam keberlangsungan Jabar Saber Hoaks, komunikasi yang terjadi hanya satu arah sehingga tidak ditemukan demokrasi deliberasi dalam kanal tersebut. Pengambilan keputusan berdasarkan aduan masyarakat ada namun hanya sebatas pada sosialisasi pencegahan hoaks. Hal ini memperlihatkan bahwa meskipun terbatas, partisipasi masyarakat tetap berguna.

5.2 Saran

1. Keluhan masyarakat terhadap pelayanan Jabar Saber Hoaks adalah tidak adanya jawaban dari admin dan ketidakpastian aduan. Hal ini dapat menjadi pertimbangan bagi pemerintah untuk menambah jumlah tenaga kerja Jabar Saber Hoaks. Keberadaan tim yang hanya berjumlah 8 orang dan merangkap lebih dari satu pekerjaan tentu berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pegawai yang berasal dari latar belakang pendidikan IT akan lebih bagus, sebab dalam pelaksanaan pelayanan Jabar Saber Hoaks mayoritas adalah berhubungan dengan teknologi. Jika

dilengkapi dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ahli dalam bidang tersebut, maka pelayanan akan berjalan lebih maksimal.

2. Tiket penanganan aduan sebaiknya diaktifkan kembali agar masyarakat tahu sejauh mana aduan ditindaklanjuti. Jika terdapat aduan yang tidak sesuai, sebaiknya admin memberitahukan titik kesalahan tersebut agar masyarakat paham dan tidak menunggu kepastian verifikasi.
3. Sosialisasi melalui media cetak perlu dilaksanakan. Untuk memberikan informasi kepada segmentasi masyarakat tertentu seperti pengguna jalan, pedagang,dll.
4. Pembuatan konten dalam bentuk video sebaiknya dilakukan lebih sering atau rutin. Karena lebih menarik, sehingga lebih mudah untuk memberikan informasi seputar hoaks dan literasi digital kepada masyarakat terutama generasi millennial dan Gen Z supaya memiliki kesadaran dalam mengawal kebenaran informasi.