

Partisipasi Publik Virtual dalam Pencegahan Hoaks Melalui Kanal Jabar Saber Hoaks

Virtual Public Participation in Hoax Prevention Through the Jabar Saber Hoaks Channel

Elystia Rini*, Budi Setiyono & Wijayanto

Program Magister Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Diponegoro, Indonesia

Diterima: 15 Juli 2023; Direview: 17 Juli 2023; Disetujui: 17 Agustus 2023

*[Coresponding email: elysstia@gmail.com](mailto:elysstia@gmail.com)

Abstrak

Penelitian ini adalah untuk mengetahui proses partisipasi elektronik dalam media pencegahan hoaks. Jabar Saber Hoaks adalah salah satu program pemerintah provinsi Jawa Barat yang memiliki tugas dan fungsi untuk memverifikasi informasi atau rumor yang belum jelas fakta-faktanya yang beredar di tengah masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode etnografi digital. Platform Jabar Saber Hoaks menarik untuk diteliti karena Jawa Barat adalah provinsi pertama di Indonesia yang memiliki program pencegahan hoaks. Program Jabar Saber Hoaks sudah dilengkapi dengan legalitas hukum tersendiri dan menjadi sorotan nasional karena menginspirasi daerah lain untuk mereplika sistem tersebut. Dalam kacamata teori *e-participation*, berbagai indikator yang terlibat dalam pelaksanaan Jabar Saber Hoaks sudah cukup memenuhi. Hasil temuan dalam penelitian ini adalah pertama, tren aduan hoaks terpopuler banyak berkaitan dengan isu-isu yang sedang berkembang luas di media sosial. Kedua, jika dihitung per bulan rata-rata jumlah partisipan tergolong rendah. Karena jumlah pengguna internet di Jawa Barat mencapai 35,1 juta dan menduduki peringkat pertama se-Indonesia. Ketiga, proses pelayanan bersifat satu arah sehingga tidak ditemukan interaksi publik yang deliberatif pada platform tersebut.

Kata Kunci: E-Participation; Partisipasi Politik; Hoaks.

Abstract

This study is to determine the process of electronic participation in hoax prevention media. Jabar Saber Hoaks is one of the programs of the West Java provincial government which has the task and function of verifying information or rumors that have unclear facts circulating in the community. This research uses a qualitative approach with digital ethnography method. The Jabar Saber Hoaks platform is interesting to study because West Java is the first province in Indonesia to have a hoax prevention program. The Jabar Saber Hoaks program has been equipped with its own legal legality and has become a national spotlight because it inspires other regions to replicate the system. In terms of *e-participation* theory, the elements involved in the implementation of Jabar Saber Hoaks are sufficient. The findings in this study are first, the trend of hoax reports is mostly related to issues that are widely developed on social media. Second, if calculated per month, the average number of participants is low. Because the number of internet users in West Java reached 35.1 million and ranked first in Indonesia. Third, the service process is one-way communication.

Keywords: E-Participation; Political Participation; Hoax.

How to Cite: Rini, E., Setiyono., B, & Wijayanto., (2023). E-Participation Dalam Jabar Saber Hoaks. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 6 (1): 343 -350.



PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara signifikan telah mempengaruhi proses komunikasi dan pertukaran informasi. Meskipun keberadaan alat komunikasi modern telah bangkit untuk menjawab tantangan perkembangan dunia, namun praktik komunikasi modern tidak sepenuhnya berdampak positif. Derasnya arus informasi yang tidak terkendali telah menyebabkan maraknya informasi dan berita palsu atau menyesatkan, yang disebut Hoaks. Prevalensi hoaks tidak hanya dilatarbelakangi oleh kepentingan politik maupun ekonomi, namun banyak sekali kepentingan lain yang dapat berkaitan. Terdapat resolusi instan dalam praktik persebaran hoaks, sehingga cara-cara yang timbul menjadi tidak etis berwujud narasi kebohongan dan prasangka untuk menyerang lawan.

Saat ini sistem pendeteksi hoaks sudah banyak ditemukan. Di Indonesia, Jawa Barat adalah provinsi pertama yang memiliki program khusus pengecekan Hoaks. Program tersebut bernama Jabar Saber Hoaks. Program Jabar Saber Hoaks merupakan satuan unit kerja di bawah 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. Di dalamnya terdapat tugas dan kewajiban untuk mengecek informasi atau rumor yang beredar di masyarakat yang belum jelas faktanya (Admin, Jabar Saber Hoaks, 2022). Verifikasi data dilakukan melalui proses verifikasi, pengumpulan dan pengolahan data dari sumber atau referensi yang otentik dan terpercaya. Program Jabar Saber Hoaks dirancang dan dilaksanakan secara otonom dan mandiri, bahkan lebih awal dari saat pemerintah pusat masih mematangkan platform serupa. Kebijakan Pembangunan Platform yang berlaku sejak akhir tahun 2018 mampu mengakomodasi partisipasi warga dalam pengendalian informasi dan berpengaruh positif terhadap kemampuan masyarakat dalam menyaring informasi kritis.

Dari 38 provinsi di Indonesia, Jawa Barat merupakan wilayah yang paling banyak penduduknya. Berdasarkan hasil publikasi Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk Provinsi Jawa Barat mencapai 49.405.800 jiwa (BPS, 2022). Selain itu, Jawa Barat merupakan wilayah dengan pengguna internet terbanyak di Indonesia. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), per 9 November 2020, jumlah pengguna internet di Jawa Barat sebanyak mencapai 35,1 juta (Wamad, 2022). Dikhawatirkan akan sulit bagi sejumlah besar pengguna internet untuk membedakan berita asli dan berita bohong. Kebijakan ini dibuat agar masyarakat Jawa Barat tahu kemana harus bertanya. Kekhawatiran pemerintah daerah tersebut berdasarkan informasi dari Kementerian Komunikasi dan Informatika. Dilaporkan ada sekitar 800.000 situs yang menyebarkan informasi palsu di Indonesia. Beberapa pihak menyalahgunakan Internet untuk keuntungan pribadi dan kelompok dengan menyebarkan konten negatif yang menimbulkan rasa takut dan rasa saling tidak percaya di masyarakat (Yuliani, 2017).

Menurut penelitian Mafindo, Provinsi Jawa Barat merupakan wilayah dengan prevalensi hoaks tertinggi di Indonesia (Rizaldi, 2019). Data lain menunjukkan bahwa Jawa Barat tidak hanya dikenal sebagai daerah penyangga ibu kota, tetapi juga menjadi rumah bagi 125 perusahaan *Internet Service Provider* (ISP). Keanggotaan Badan Pengurus Daerah APJII Jawa Barat meningkat dari 40 perusahaan dari 85 ISP pada Januari 2019 menjadi 125 pada Mei 2021 (APJII, 2021). Pertumbuhan keanggotaan sejalan dengan peningkatan peluang bisnis online di Jawa Barat. Namun, masih ada beberapa daerah di provinsi ini yang bisa mengakses secara terbatas. Oleh karena itu, program ini dibuat untuk mempercepat respon terhadap permasalahan tersebut dengan membuat website dan media sosial sebagai peluang layanan untuk menyelesaikan proses verifikasi dan literasi digital masyarakat dalam waktu singkat. Platform yang tersedia memiliki fitur pelacakan pengaduan untuk memastikan kredibilitas laporan. Selain itu, fungsi pelacakan bertujuan untuk memperkuat kepercayaan publik, karena proses pelayanan dapat dipantau secara transparan.

Beberapa peneliti telah membahas penelitian mengenai hoaks. Masing-masing melihatnya dari berbagai sudut pandang yaitu; pertama, ulasan tentang sistem deteksi berita bohong yang diimplementasikan di Kota Prague Negara Ceko dalam platform khusus oleh Denis Rehacek (2020). Kedua, studi Ari Febrian (2019) tentang peran media saber hoaks dalam penguatan kemelekwacanaan generasi muda melalui literasi media digital. Ketiga, sebuah riset yang meneliti tentang keterkaitan literasi digital sebagai upaya preventif menanggulangi hoaks oleh Anisa Rizki Sabrina (2019). Keempat, studi yang ditulis oleh Arwendria dan Oktavia terkait upaya pemerintah Indonesia dalam mengendalikan berita palsu (2019). Berdasarkan beberapa kajian tersebut,

belum ditemukan kajian yang mengulas tentang partisipasi online di platform Jabar Saber Hoaks. Studi ini menjadi penting untuk dilakukan untuk mengetahui apakah benar kebijakan pemerintah dalam program Jabar Saber Hoaks ini dalam pelaksanaannya membuat sebuah dampak yang positif bagi warga yang atau sebaliknya, karena dalam pelaksanaannya platform ini dianggap inovatif dan direplika oleh pemerintah daerah lain.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode etnografi digital. Etnografi digital didefinisikan sebagai metode etnografi yang digunakan untuk mengungkap realitas komunikasi yang dimediasi komputer antara unit komunikasi virtual (anggota) Internet, baik yang terlihat maupun tidak (Nasrullah, 2018). Peneliti berupaya melakukan riset mengenai pelaksanaan partisipasi elektronik/virtual dalam praktik pencegahan hoaks dalam platform Jabar Saber Hoaks. Penelitian ini memerlukan data yang akurat yang bersumber dari wawancara, dokumentasi, maupun observasi. Beberapa data yang dibutuhkan antara lain seperti jumlah partisipan per bulan, tren tema aduan hoaks terpopuler, dan observasi terkait proses pelayanan aduan. Dengan adanya tahapan observasi, peneliti dapat belajar tentang proses pelaksanaan layanan tersebut dan dapat menyimpulkan makna yang didapatnya (Sugiyono, 2015). Wawancara melibatkan informan dari warga sebagai partisipan dan respon administrator yang bertanggung jawab dalam menjawab aduan masyarakat. Sedangkan analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis Miles & Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan penelitian (Miles & Huberman, 2014).

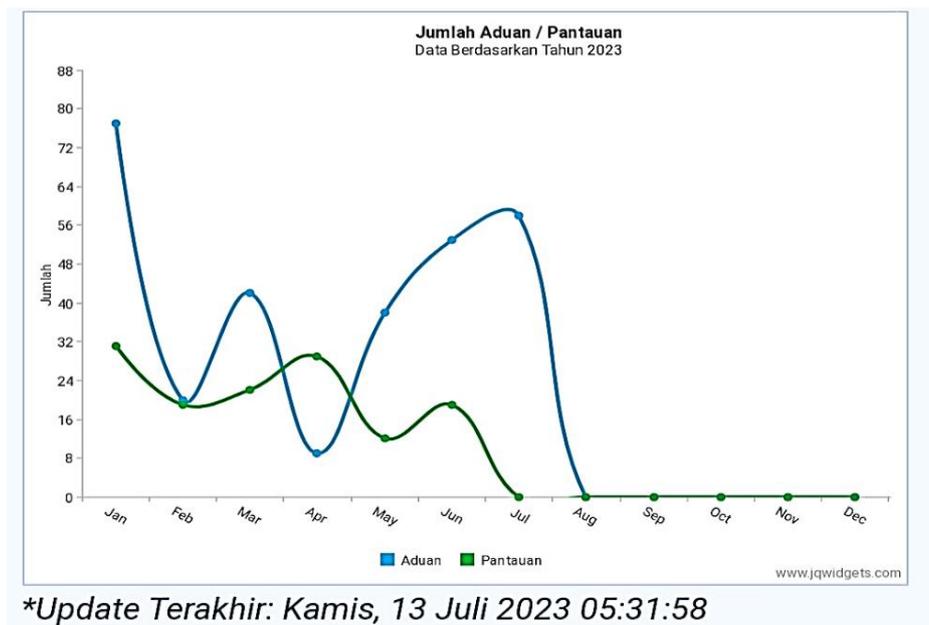
HASIL DAN PEMBAHASAN

Keberlangsungan *e-Participation* dalam kajian teoritis, didasarkan pada model domain yang terdiri dari tiga sub-domain, yaitu: Stakeholder, Participation Process, dan *e-Participation Tools*. Pemangku kepentingan mempersiapkan prosedur sistematis yang diatur dalam payung hukum khusus, agar pelaksanaan program berjalan efektif. Proses partisipasi berjalan dengan baik apabila alat partisipasi elektronik dapat mengakomodir laporan masyarakat (Kalampokis, Tambouris, & Tarabanis, 2008). Untuk mengukur keberhasilan konsep *e-Participation*, *United Nations Department of Economic and Social Affairs* (UNDESA) juga menjelaskan terdapat faktor-faktor pendukung pelaksanaannya. *e-Participation* dapat dinyatakan berhasil jika memenuhi tiga unsur yang termasuk dalam *Measuring and Evaluating E-Participation* (METEP). Ketiga unsur tersebut meliputi: (1) Informasi dan mekanisme elektronik, (2) Konsultasi/komplain elektronik, dan (3) Pengambilan keputusan elektronik (Mulyani, Retnowati, Listiyono, & Susanto, 2018).

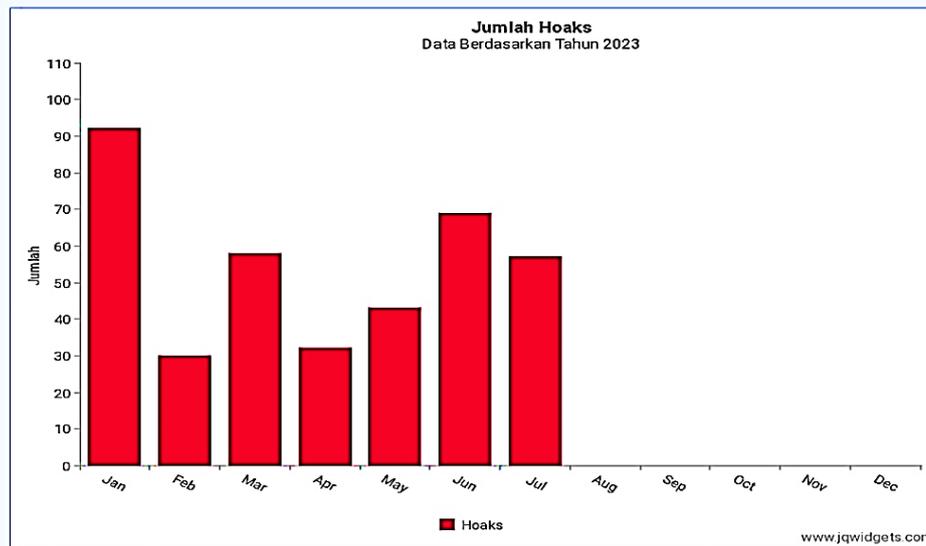
(1) Informasi dan mekanisme elektronik, yaitu langkah-langkah menuju partisipasi warga dengan memberikan informasi dan membuka akses informasi kepada publik (Mulyani, Retnowati, Listiyono, & Susanto, 2018). Pelaksanaan *e-Participation* dalam Jabar Saber Hoaks telah memenuhi ketiga unsur dalam METEP yang sesuai dengan kriteria Departemen Urusan Ekonomi dan Sosial PBB (UNDESA). Pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat telah memberikan informasi terhadap masyarakat terkait hadirnya program ini melalui berbagai upaya baik *online* maupun *offline*. Momentum sosialisasi langsung secara tatap muka dilakukan pada berbagai kesempatan, salah satunya kegiatan sosialisasi Jabar Saber Hoaks di Balai Patriot Kota Bekasi. Tema yang diangkat dalam kegiatan tersebut adalah Mengoptimalkan Cerdas Literasi Digital Sebagai Upaya Menuju Indonesia Maju Dan Bebas Hoax. Kegiatan sosialisasi bertajuk edukasi disampaikan kepada masyarakat terkait bahaya hoaks ditambah dengan training untuk pengecekan fakta (Nuralam, 2019). Selain sosialisasi secara langsung, Jabar Saber Hoaks melalui website dan media sosialnya juga telah memberikan informasi yang jelas terkait cara penyampaian laporan. Laporan tersebut dapat disampaikan melalui website <https://saberhoaks.jabarprov.go.id/v2/>, facebook di akun official.jabarsaberhoaks, instagram jabarsaberhoaks, twitter @jabarsaberhoaks, line jabarsaberhoaks, dan akun youtube jabarsaberhoaks. Sosialisasi model baru berupa video *campaign* juga dibuat dalam bentuk yang lebih kekinian di reels instagram. Iklan layanan masyarakat tersebut juga menyasar kepada kaum millennial dan Gen Z agar lebih antusias dalam mengawal kebenaran informasi yang beredar.

Dalam menyambut momentum besar seperti pilpres 2024, tim Jabar Saber Hoaks juga melakukan sosialisasi guna pencegahan maraknya hoaks pada tahun politik jelang 2024. Sosialisasi tersebut disertai dengan pelatihan cek fakta mandiri agar literasi digital di Jawa Barat mengalami peningkatan (Rosyadi, 2023). Masyarakat diberikan fasilitas pelatihan untuk mengecek kebenaran informasi tanpa harus melalui Jabar Saber Hoaks. Kerjasama dengan tim cek fakta media nasional seperti liputan6.com, kompas, dll masyarakat memiliki kemampuan dalam Kegiatan tersebut tidak hanya dilakukan di satu daerah, melainkan keliling ke 27 kabupaten/kota di Jawa Barat. Upaya deseminasi program tidak hanya menyasar pada sekolah-sekolah maupun perguruan tinggi saja, organisasi perangkat daerah (OPD), LSM, maupun ormas juga turut dilibatkan agar pelaksanaan program dapat berjalan dengan baik.

(2) Konsultasi/komplain elektronik, yaitu masyarakat diberikan media untuk menyampaikan laporan atau aspirasi kepada pemerintah. Dalam momentum tersebut, masyarakat dapat ikut serta dalam menyampaikan apapun sesuai konteks pelayanan (Mulyani, Retnowati, Listiyono, & Susanto, 2018). Konsultasi dan komplain *online* berjalan dengan baik. Jalannya antusiasme yang masih berkelanjutan ini mengalami pasang surut jumlah partisipan. Sejak program didirikan hingga saat ini, ribuan aduan telah masuk dan ditindaklanjuti. Jenis interaksi yang tersedia antara lain aduan langsung, pemantauan rumor, Kanal klarifikasi melalui verifikasi informasi berdasarkan sumber faktual dan kredibel, dan kanal literasi melalui konten literasi digital, jurnal, artikel dan kegiatan. Merujuk pada data bulan Januari-Juli 2023, total aduan yang masuk berjumlah 297 dengan rincian hasil klarifikasi berjumlah 31 benar dan hoaks sebanyak 256. Sedangkan laporan yang ditolak berjumlah 10. Sehingga persentase laporan selesai sebesar 99,7% dan dalam proses sebesar 0,3% (JSH A. W., 2023). Berikut grafik jumlah aduan dan hoaks;



Grafik 1. Jumlah Aduan/Pantauan 2023
Sumber : <https://saberhoaks.jabarprov.go.id/v2/>



*Update Terakhir: Kamis, 13 Juli 2023 05:31:58

Grafik 2 Jumlah Hoaks

Sumber : <https://saberhoaks.jabarprov.go.id/v2/>

Secara rutin, tim Jabar Saber Hoaks menyajikan jumlah laporan masuk tiap bulan dan kategori hoaks dalam grafik yang terus *update*. Jika dibandingkan dengan data APJII Tahun 2020 jumlah pengguna internet di Jawa Barat yang mencapai 35.100.611, maka jumlah partisipan Jabar Saber Hoaks tahun 2023 yang berjumlah ratusan tergolong kecil. Kendati demikian, ada beberapa temuan yang mendasari hal tersebut antara lain; (1) Pemerintah Kabupaten/Kota di Jawa Barat termotivasi mendirikan kanal Saber Hoaks di wilayah masing-masing, sehingga partisipan/jumlah pelapor yang masuk ke Jabar Saber Hoaks yang dinaungi provinsi mengalami penurunan. (2) Dalam berbagai kesempatan sosialisasi di masyarakat maupun di media sosial Jabar Saber Hoaks, pengelola telah menginformasikan berbagai situs media daring tersertifikasi *Internet Fact Checking Network* (IFCN) sehingga masyarakat dapat melakukan cek fakta mandiri tanpa harus melalui Jabar Saber Hoaks. Berikut daftar situs yang dapat diakses;

Tabel 1 Daftar Situs Cek Fakta Tersertifikasi Internet Fact Checking Network (IFCN)

No	Situs Cek Fakta yang Tersertifikasi IFCN
1	Tirto.id/q/periksa-fakta-gnQ
2	Liputan6.com/cek-fakta
3	Kompas.com/topik-pilihan/list/4390/berita-viral-hoaks-atau-fakta
4	Cekfakta.tempo.co
5	Factcheck.afp.com/afp-indonesia
6	Suara.com/cekfakta
7	Hoaxornot.detik.com
8	Jawapos.com/hoax-atau-bukan
9	Medcom.id/cekfakta
10	https://www.vivanews.com/viva-fakta
11	Antarnews.com/stug/anti-hoax
12	Timesindonesia.co.id/tag/cek-fakta
13	Katadata.co.id/tags/hoaks
14	Kabarmedan.com/category/cek-fakta

Sumber: Instagram Jabar Saber Hoaks

Tren topik aduan hoaks terpopuler banyak berkaitan dengan isu-isu yang sedang berkembang luas di media sosial. Secara update, admin Jabar Saber Hoaks menyampaikan informasi terkait 5 besar top klarifikasi yang masuk pada sistem. Contoh aduan yang masuk, bulan Juli tahun 2023 publik digegerkan oleh kontroversi pondok pesantren Al-Zaytun yang diduga telah menyebarkan ajaran sesat dan melenceng dari ajaran Islam. Jabar Saber Hoaks menerima aduan tersebut karena banyaknya media yang membahas masalah tersebut. Tindaklanjut laporan tersebut disertai dengan keterangan jenis hoaks yang termasuk *Fabricated Content*. 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*: konten baru yang sengaja dibuat dan didesain untuk menipu dan merugikan. (2) *Manipulated Content*: Ketika sebuah informasi dimanipulasi untuk merusak atau menipu. (3) *Imposter Content*: ketika sumber asli ditiru. (4) *False Content*: ketika konten yang asli dipadankan dengan konteks informasi yang salah. (5) *Misleading Content*: penggunaan informasi yang sesat untuk membingkai sebuah isu atau individu. (6) *False Content*: ketika judul, gambar, atau keterangan tidak mendukung konten. (7) *Satire or Parody*: Tidak ada niat untuk merugikan namun berpotensi mengelabui (JSH A., 2020).

Selain berita-berita sosial kemasyarakatan, Jabar Saber Hoaks sering mendapati laporan informasi dari dunia hiburan/*infotainment*. Salah satunya adalah laporan mengenai artis Nathalie Holsher yang sedang hangat di media. Mengingat segmentasi pelapor tidak hanya yang gemar mengikuti berita politik maupun sosial kemasyarakatan, sebagian masyarakat juga hobi mengikuti berita para artis. Laporan pengecekan berita semacam itu tetap dilayani sebab penyebaran berita ke grup *chatting* sangat cepat dan tidak dapat dihindari. Banyak potensi yang ditimbulkan jika berita yang menyebar luas di grup Whats App maupun platform pesan instan lainnya tidak segera diklarifikasi. Jika merujuk pada temuan kumparan.com, sumber pemberitaan hoaks di WhatsApp seringkali bersumber dari grup keluarga (Prayoga, 2021). Koordinasi antar OPD sangat penting. sebab jika terdapat berita hoaks yang menyerang institusi pemerintah di Jawa Barat, tim cek fakta bisa langsung menghubungi instansi tersebut untuk mengecek kebenarannya. Oleh karena itu, tim Jabar Saber Hoaks bekerjasama dengan pihak kepolisian apabila terdapat berita hoaks yang bersifat penipuan akan ditindaklanjuti sesuai Undang-Undang yang berlaku.

Terdapat beberapa klarifikasi prioritas, seperti klarifikasi isu bencana yang bersifat *urgent*. Karena seputar bencana adalah hal yang genting, maka tim cek fakta memproses informasi secepat mungkin agar tidak menimbulkan kecemasan di masyarakat. Isu laporan lainnya seperti disinformasi biasanya bersifat opini atau pandangan. Konten-konten disinformasi berwujud ujaran kebencian kepada salah satu pihak. Namun jika ujaran kebencian tersebut disampaikan tidak sesuai fakta yang ada, maka tim Jabar Saber Hoaks tetap melakukan antisipasi. Meskipun laporan-laporan disinformasi tidak semua diklarifikasi, namun tim Jabar Saber Hoaks selalu melakukan upaya literasi digital agar masyarakat dapat menjadi warganet yang bijak. Terkait laporan konten yang bersifat opini, pengelola mengalihkan hal tersebut menjadi konten edukasi. Setiap hari, admin Jabar Saber Hoaks menggunakan pola posting klarifikasi untuk menegaskan bahwa semua laporan yang masuk diproses. Jadwal posting klarifikasi hoaks terdiri dari pagi, siang, maupun malam hari dan postingan tersebut dishare pada akun Instagram Jabar Saber Hoaks. Konten-konten klarifikasi yang menghiasi sosial media Jabar Saber Hoaks memberikan informasi yang positif kepada masyarakat, dengan adanya postingan tersebut masyarakat lebih tahu informasi yang benar.

(3) Pengambilan keputusan elektronik, yang merupakan bentuk partisipasi yang lebih dalam dimana warga negara terlibat sebagai mitra dalam pengambilan keputusan dan pembangunan produk layanan publik atas aspirasi yang disampaikan (Mulyani, Retnowati, Listiyono, & Susanto, 2018). Dalam Jabar Saber hoaks, komunikasi dalam pelayanan bersifat satu arah. Warga yang melakukan partisipasi difasilitasi untuk mengisi kolom aduan dan identitas pada layanan aduan yang tersedia, jika sudah berhasil dan pertanyaan sudah tersimpan, maka konfirmasi selanjutnya akan diberitahukan lebih lanjut. Prosedur tindaklanjut jawaban yang diberikan, warga akan diberi balasan terkait status hoaks atau fakta. Temuan penulis baik berdasarkan observasi yang dilakukan maupun berdasarkan keterangan partisipan yang melapor, jawaban yang diberikan hanya berupa pesan otomatis dari sistem. Terdapat laporan yang tidak ditindaklanjuti dan tidak ada informasi lanjutan dari admin, sehingga pelapor merasa kebingungan apakah laporan yang disampaikan masuk dalam sistem atau tidak. Dalam platform Jabar Saber Hoaks juga tidak

ditemukan adanya interaksi lain yang bersifat deliberatif seperti diskusi lebih jauh tentang isu-isu yang dilaporkan atau yang sedang tren. Sehingga kemungkinan untuk menjadikan partisipasi warga sebagai bahan pertimbangan keputusan kebijakan sangat minim.

Dari keterangan tim pengelola, kendala yang dihadapi seringkali muncul pada ketidakjelasan narasi yang disampaikan oleh partisipan. Ada kalanya partisipan hanya mengirim link, atau gambar yang tidak jelas sehingga sulit untuk melakukan cek fakta. Terlebih dalam proses pelayanan tim menyesuaikan jam kantor, sedangkan laporan masyarakat yang masuk ada yang masuk diluar jam kerja sehingga baru diproses pada hari berikutnya. Alasan itulah yang menjadi faktor terkadang laporan yang masuk tidak ada klarifikasi. Selain itu, tim Jabar Saber Hoaks juga melakukan penelusuran mandiri terhadap informasi-informasi tertentu atau berita yang sedang viral meskipun belum ada laporan dari masyarakat. Tujuannya agar klarifikasi kebenaran dapat muncul terlebih dahulu sebelum berita hoaks semakin tersebar luas. Meskipun interaksi antara admin dan partisipan sangat minim, namun laporan-laporan informasi tertentu dapat dijadikan pertimbangan bagi pemerintah untuk giat dalam melakukan sosialisasi dan edukasi digital kepada masyarakat. Contoh, hoaks tentang ujaran kebencian kepada salah satu tokoh pada saat momentum politik akan menimbulkan polarisasi di masyarakat. Oleh karena itu tim Jabar Saber Hoaks melakukan upaya edukasi baik secara langsung maupun melalui konten-konten yang dibuat agar masyarakat tidak terpecah belah karena perbedaan pandangan politik dan bisa lebih bijak dalam bersosial media.

SIMPULAN

Dalam pelaksanaannya, praktik partisipasi online dalam kanal Jabar Saber Hoaks berjalan baik dan berkelanjutan. Sejak program didirikan tahun 2018 sampai saat ini, partisipasi dari masyarakat masih berlanjut dan tim cek fakta masih menjalankan tugasnya dalam klarifikasi informasi. Isu-isu yang sedang berkembang luas di media sosial sangat mempengaruhi tren aduan hoaks terpopuler. Admin secara intents mengelompokkan aduan-aduan yang paling banyak dilaporkan kemudian dijadikan 5 besar top klarifikasi. Jika dihitung per bulan rata-rata jumlah partisipan tergolong rendah. Karena jumlah pengguna internet di Jawa Barat mencapai 35,1 juta dan menduduki peringkat pertama se-Indonesia. Sedangkan data mulai bulan Januari-Juli 2023 jumlah laporan masuk berjumlah 297. Ada beberapa temuan yang mendasari rendahnya aduan masuk antara lain; (1) Pemerintah Kabupaten/Kota di Jawa Barat termotivasi mendirikan kanal Jabar Saber Hoaks di wilayah masing-masing, sehingga partisipan/jumlah pelapor yang masuk ke Jabar Saber Hoaks yang dinaungi provinsi mengalami penurunan. (2) Dalam sosialisasi maupun di media sosial Jabar Saber Hoaks diinformasikan berbagai situs media daring tersertifikasi Internet Fact Checking Network (IFCN) sehingga masyarakat dapat melakukan cek fakta mandiri tanpa harus melalui Jabar Saber Hoaks. Proses pelayanan dalam kanal ini bersifat satu arah sehingga tidak ditemukan interaksi publik yang deliberatif pada platform tersebut. Namun, laporan-laporan informasi tertentu dapat dijadikan pertimbangan bagi pemerintah untuk giat dalam melakukan sosialisasi dan edukasi digital kepada masyarakat. Kendala yang dihadapi tim pengelola antara lain, ketidakjelasan narasi yang disampaikan oleh para pelapor. Seringkali, pelapor hanya mengirimkan tautan atau gambar yang tidak jelas, sehingga sulit untuk diverifikasi keasliannya. Khusus pada saat pelayanan, tim menyesuaikan jam kantor, sedangkan beberapa permohonan pengecekan informasi dikirim di luar jam kantor, sehingga perlu diproses keesokan harinya. Alasan inilah yang menjadi faktor terkadang klarifikasi tertunda atau tanpa jawaban yang jelas. Saran dari penulis agar admin lebih intens dalam menjawab laporan masyarakat, khususnya jika ada laporan yang narasinya tidak jelas agar masyarakat bisa memperbaiki dan bisa mendapatkan klarifikasi kebenaran informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin. (2019). *Situs Cek Fakta Tersertifikasi Internet Fact Checking Network (IFCN)*. Bandung: Instagram Jabar Saber Hoaks.
- Admin. (2022). *Jabar Saber Hoaks*. Bandung: <https://diskominfo.jabarprov.go.id/>.
- APJII, B. (2021). *Peluang Bisnis Besar, Anggota APJII Jabar Tumbuh Signifikan*. Bandung : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.
- Arwendria, & Oktavia, A. (2019). Upaya Pemerintah Indonesia Mengendalikan Berita Palsu . *Jurnal Dokumentasi dan Informasi LIPI* , 195-206.



- BPS. (2022). *Jumlah Penduduk Menurut Provinsi di Indonesia (Ribu Jiwa), 2020-2022*. Manado: sulut.bps.go.id.
- Febrian, A. (2019). *Peranan Jabar Saber Hoaks Dalam Penguatan Kemelekwacanaan Warganegara Muda Melalui Literasi Media Digital*. Bandung: UPI.
- JSH, A. (2020). *Situs Media Daring yang Tersertifikasi IFCN*. Bandung: <https://saberhoaks.jabarprov.go.id/v2/>.
- JSH, A. W. (2023). *Grafik Jumlah Aduan dan Pantauan 2023*. Bandung: <https://saberhoaks.jabarprov.go.id/v2/>.
- Kalampokis, Tambouris, & Tarabanis. (2008). A Domain Model for eParticipation. *Thrid International Conference on Internet and Web Applications and Services*, 25-30.
- Miles, M., & Huberman, M. (2014). *Analisis Data Kualitatif : Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta : UI Press.
- Mulyani, S., Retnowati, Listiyono, H., & Susanto, S. A. (2018). Menakar Keberhasilan E-Gov Dalam Prespektif E-Participation dengan Indikator METEP. *SINTAK*.
- Nasrullah, R. (2018). *Etnografi Virtual : Riset Komunikasi, Budaya, dan Sioteknologi di Internet*. Bandung: Sembiosa Rekatama Media.
- Nuralam. (2019). *Wakil Wali Kota Bekasi Hadiri Sosialisasi Jabar Saber Hoaks*. Bekasi: palapapos.co.id.
- Prayoga, A. D. (2021). *WhatsApp Grup Keluarga Sebagai Sumber Informasi Hoax*. Yogyakarta: kumparan.com.
- Rehacek, D. (2020). *Detecting Fake News Using NLP Methods*. Prague: Czech Technical University.
- Rizaldi, B. A. (2019). *Hoax di Jabar tertinggi, Mafindo gelar deklarasi anti hoax*. Bandung: <https://jabar.antaranews.com>.
- Rosyadi, D. (2023). *Jelang Tahun Politik, Pemprov Jabar Ajak Mahasiswa Lawan Hoaks*. Bekasi: jccnetwork.id.
- Sabrina, A. R. (2019). Literasi Digital Sebagai Upaya Preventif Menanggulangi Hoax. *Communicare* , 31-46.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Wamad, S. (2022). *Pengguna Internet di Jabar Tertinggi, Pemprov Genjot Inovasi Aplikasi Digital*. Bandung: <https://www.detik.com>.
- Yuliani, A. (2017). *Ada 800.000 Situs Penyebar Hoax di Indonesia*. Jakarta: Sorotan Media Kominfo.

