

**STRATEGI PENGELOLA INFORMASI DAN
DOKUMENTASI KEPOLISIAN DAERAH JAWA
TIMUR DALAM PENANGANAN GANGGUAN
INFORMASI PADA MASYARAKAT**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

AGUS PUTRA SAKTI PRIAMBODO

NIM. 155030701111022



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
MALANG
2019**

MOTTO

Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil, tapi berusaha menjadi manusia yang berguna.

(Albert Einstein)

“Orang ‘pintar’ biasanya banyak ide, bahkan mungkin terlalu banyak ide, sehingga tidak satu pun yang menjadi kenyataan. Sedangkan orang ‘bodoh’ mungkin hanya punya satu ide dan satu itu lah yang menjadi pilihan usahanya”.

(Bob Sadino)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Strategi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kepolisian Daerah
Jawa Timur Dalam Penanganan Gangguan Informasi Pada
Masyarakat
Disusun oleh : Agus Putra Sakti Priambodo
NIM : 155030701111022
Fakultas : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Malang, 02 April 2019

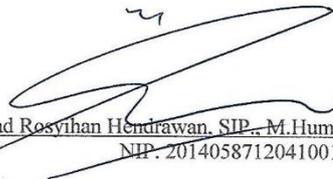
Komisi Pembimbing

Ketua



Dr. Suryadi, M.S.
NIP. 196011031987031003

Anggota



Muhammad Rosyihan Hendrawan, SIP., M.Hum.
NIP. 2014058712041001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan meja majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 16 April 2019
Waktu : 09:00

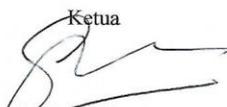
Skripsi

Atas Nama : Agus Putra Sakti Priambodo
Judul : Strategi Pengelola Informasi dan Dokumentasi
Kepolisian Daerah Jawa Timur Dalam Penanganan
Gangguan Informasi Pada Masyarakat

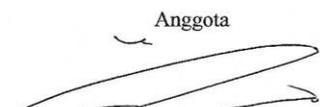
dan dinyatakan
LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua


Dr. Suryadi, M.S.
NIP. 196011031987031003

Anggota


Muhammad Rosyihan Hendrawan, SIP., M.Hum.
NIP. 2014058712041001

Anggota


Dr. Ainul Hayat, S.Pd., M.Si.
NIP. 197307132006041001

Anggota


Aulia Puspaning Garit, S.IIP., M.S.
NIP. 2016079101202000

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul **“Strategi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kepolisian Daerah Jawa Timur Dalam Penanganan Gangguan Informasi Pada Masyarakat”** tidak terdapat karya ilmiah yang diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 02 April 2019



Agus Putra Sakti Prambodo
NIM. 155030701111022

RINGKASAN

Agus Putra Sakti Priambodo, 2019, **Strategi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kepolisian Daerah Jawa Timur Dalam Penanganan Gangguan Informasi Pada Masyarakat**, Dr. Suryadi, M.S. dan Muhammad Rosyihan Hendrawan SIP., M.Hum. XVI + 212 Halaman.

Penelitian ini dilatabelakangi oleh perkembangan teknologi informasi yang membuat masyarakat tidak ingin terlepas dari media elektronik dalam kehidupan sehari-hari untuk memenuhi kebutuhan akan informasi. Seiring dengan semakin maraknya kebebasan berpendapat di era digital, perlu adanya tata kelola informasi yang jelas dan akurat. Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Strategi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kepolisian Daerah Jawa Timur dalam penanganan gangguan informasi pada masyarakat.

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui peran yang akan dilakukan oleh Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Kepolisian Daerah Jawa Timur dalam melakukan penanganan gangguan informasi pada masyarakat. Untuk mengetahui strategi yang akan dilakukan oleh Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Kepolisian Daerah Jawa Timur dalam menangkal gangguan informasi pada masyarakat. Untuk mengetahui faktor internal dan faktor eksternal dalam penanganan gangguan informasi yang dilakukan Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kepolisian Daerah Jawa Timur.

Penelitian ini berlokasi di Kepolisian Daerah Jawa Timur yang berada di Jalan Ahmad Yani 116, Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi. Analisis data yang digunakan adalah model interaktif (Miles, Huberman, dan Saldana). Uji keabsahan data menggunakan metode triangulasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa Strategi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kepolisian Daerah Jawa Timur dalam penanganan gangguan informasi pada masyarakat dilakukan dengan cara mengawasi dunia maya dan memberikan evaluasi pembinaan bagi masyarakat, serta melakukan pencegahan dengan cara sosialisasi kepada masyarakat. Menurut survey yang dilakukan Humas Polda Jatim, jumlah kasus kejahatan siber sepanjang tahun 2018 turun 17% dari total 5.791 di tahun 2017 menjadi 4.832 di tahun 2018. Namun pada penerapannya masih ditemukan beberapa kekurangan yang dapat menghambat “penanganan informasi hoaks pada masyarakat”.

Kata Kunci: Gangguan Informasi, Hoaks, Implementasi Kebijakan Publik, Pengelola Informasi dan Dokumentasi, Kepolisian Daerah Jawa Timur

SUMMARY

Agus Putra Sakti Priambodo, 2019, The Strategy of Information and Documentation Officer at East Java Police Department in Handling Information Disorder in Community, Dr. Suryadi, M.S. and Muhammad Rosyihan Hendrawan SIP., M.Hum. XVI + 212 Pages.

This research originates from the advancement of information technology that causes unwillingness for people to part from electronic medias in order to fulfil the constant need of information from the community. As freedom of speech continue to be increasingly prominent in digital era, a clear and accurate governance of information is needed. Based on the explanation above, the researcher was interested in conducting a research about the strategy of Information and Documentation Officer of East Java Police Department in handling information disorder in the community.

The purpose of this research is: To understand the role of Information and Documentation Officer at East Java Police Department in handling information disorder in the community. To understand the strategy of Information and Documentation Officer at East Java Police Department in preventing information disorder in the community. To understand the internal and external factors in handling information disorders by Information and Documentation Officer at East Java Police Department.

This research was located at East Java Police Department in Ahmad Yani 116, Surabaya. The type of the research is descriptive with qualitative approach. The data collection was done with interview, documentation, and observation methods. Subsequently, data analysis was done with interactive model (Miles, Huberman, and Saldana). Then, data validity test was completed using the triangulation method.

Based on the research, it can be concluded that the Strategy of Information and Documentation Officer at East Java Police Department in handling information disorder in the community is done by monitoring of cyberspace, providing community workshop evaluation, and doing prevention by socializing to the community. According to the survey conducted by Public Relations Department at East Java Police Department, the number of cybercrimes had decreased by 17% from the total of 5.791 in 2017 to 4.832 in 2018. But in the implementation, some drawbacks are still found that can be obstructive in “handling hoax in the community”.

Keywords: Information Disorder, Hoax, Public Policy Implementation, Information and Documentation Officer, East Java Police Department

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga mulai dari penelitian hingga penulisan skripsi yang berjudul “Strategi Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam Penanganan *Information Disorder* Pada Masyarakat” dapat diselesaikan dengan baik tanpa halangan yang berarti. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tua dan keluarga saya, yang memberikan dukungan baik secara moril maupun material demi keberlangsungan penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D., selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
4. Bapak Dr. Muhammad Shobaruddin, M.A., selaku Ketua Program Studi Perpustakaan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

5. Bapak Dr. Suryadi, M.S., selaku Pembimbing Utama dan Bapak Muhammad Rosyihan Hendrawan, SIP., M.Hum., selaku Pembimbing Pendamping atas segala saran dan bimbingan serta motivasi dari awal hingga akhir penulisan skripsi.
6. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan Jurusan Administrasi Publik yang telah mengajarkan seluruh mata kuliah ditempuh oleh peneliti.
7. Ibu Tutwuri selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Administrasi Humas Polda Jatim yang telah memberikan kesempatan saya dalam kegiatan pelaksanaan penelitian.
8. Ibu Indah selaku KAUR PULLAHINFODOK Humas Polda Jatim yang memberikan kesempatan saya melakukan wawancara sebagai data yang dibutuhkan penelitian ini.
9. Ibu Lianati selaku KAUR MONITOR Humas Polda Jatim yang telah memberikan kesempatan saya untuk melakukan wawancara sebagai data yang dibutuhkan penelitian ini.
10. Bapak Putu Mataram selaku KAUR PENUM yang telah memberikan kesempatan saya melakukan wawancara sebagai data yang dibutuhkan penelitian ini.
11. Bapak Sugeng selaku Anggota Senior Bidang PULLAHINFODOK Humas Polda Jatim yang memberikan kesempatan saya melakukan wawancara sebagai data yang dibutuhkan penelitian ini.

12. Fiki Alvian, Ela, dan Sindita Mega Rusdiana selaku Anggota Bidang Monitor Humas Polda Jatim yang telah memberikan kesempatan saya melakukan wawancara sebagai data yang dibutuhkan penelitian ini.
13. Ivan Syahrul Mufid, Syahrizal Fahmi Firmansyah, Achmad Shauqi Ramdhlani, Herdiyana Pamungkas, Hafizul Wahdi yang telah menjadi teman saya mulai awal menjadi mahasiswa baru hingga saat ini dan telah memberi motivasi dalam suka duka penelitian, serta seluruh teman-teman angkatan 2015 Program Studi Ilmu Perpustakaan yang memberikan bantuan semangat dan doa untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.
14. Dian Novita Sari yang telah menjadi teman spesial dalam hidup saya selama 7 tahun yang telah memberikan bantuan doa dan berpartisipasi membantu serta memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
15. Semua teman-teman, saudara-saudari, maupun berbagai pihak peneliti tidak dapat sebut satu-persatu yang sudah memberikan doa dan peringatannya.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 02 April 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kontribusi Penelitian	14
E. Sistematika Penulisan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
A. Penelitian Terdahulu	20
B. Kajian Teori Umum	28
1. Tinjauan Umum Tentang Layanan Publik	28
a) Pengertian Layanan Publik	28
b) Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik	30
c) Kualitas Pelayanan Publik	31
2. Tinjauan Umum Tentang Informasi	34
a) Pengertian Informasi	34
b) Jenis-Jenis Informasi	37
c) Mengetahui Sumber Informasi	39
3. Tinjauan Umum Tentang Informasi Publik	40
a) Makna Informasi Publik	40
b) Klasifikasi Informasi Publik	41
c) Pengelolaan Informasi Publik	43
4. Tinjauan Umum Tentang Keterbukaan Informasi Publik	44
a) Pengertian Keterbukaan Informasi Publik	44
b) Keterbukaan Informasi dalam Perspektif UU KIP	46
5. Tinjauan Umum Tentang Gangguan Informasi (<i>Information Disorder</i>)	50

a)	Pengertian Gangguan Informasi	50
b)	Kategori Gangguan Informasi	54
c)	Ciri-Ciri Informasi Palsu	56
6.	Tinjauan Umum Tentang Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).....	57
a)	Pengertian PPID	57
b)	Tugas dan Fungsi PID Polri	59
BAB III	METODE PENELITIAN	61
A.	Jenis Penelitian	61
B.	Fokus Penelitian	62
C.	Lokasi dan Situs Penelitian	64
D.	Sumber Data	65
E.	Pengumpulan Data.....	69
F.	Instrumen Penelitian	71
G.	Metode Analisis Data	73
H.	Uji Keabsahan Data	77
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	78
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	78
1.	Latar Belakang Humas Polda Jatim.....	78
2.	Latar Belakang PID Polda Jatim.....	87
3.	Lambang, Website, dan Media Sosial Humas Polda Jatim ...	89
B.	Penyajian Data	95
1.	Deskripsi Hasil Penelitian	95
2.	Kejahatan Siber	118
3.	Peran PID Polda Jatim Dalam Penanganan Gangguan Informasi	122
4.	Strategi PID Polda Jatim Dalam Penanganan Gangguan Informasi	126
5.	Faktor Pendukung dan Penghambat Penanganan Gangguan Informasi	129
a)	Faktor Pendukung	131
b)	Faktor Penghambat	134
C.	Pembahasan Hasil Penelitian	136
1.	Peran PID Polda Jatim Dalam Penanganan Gangguan Informasi	137
a)	Bentuk Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik	139
b)	Bentuk Kebijakan Kearsipan	141
c)	Bentuk Kebijakan Informasi & Transaksi Elektronik	143
2.	Strategi PID Polda Jatim Dalam Penanganan Gangguan Informasi	145
3.	Faktor Pendukung dan Penghambat Penanganan Gangguan Informasi	150
a)	Faktor Pendukung	150

b) Faktor Penghambat	152
BAB V PENUTUP	154
A. Kesimpulan	154
B. Saran	154
 DAFTAR PUSTAKA	155
 LAMPIRAN	162

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Angka Persentase dalam Menanggapi Informasi Palsu	12
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Saat Ini dan Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1	informan Penelitian	66
Tabel 4.1	Penjelasan Mengenai Informasi	96
Tabel 4.2	Tanggapan Mengenai Informasi Hoaks	99
Tabel 4.3	Strategi Meminimalisir Informasi Hoaks	103
Tabel 4.4	Mengetahui Informasi Mengandung Hoaks atau Tidak	108
Tabel 4.5	Faktor Pendukung Penanganan Hoaks	112
Tabel 4.6	Faktor Penghambat Penanganan Hoaks	115

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Contoh Informasi Bohong (Penculikan Anak)	8
Gambar 1.2	Contoh Informasi Bohong (Gempa di Pulau Jawa)	9
Gambar 1.3	Contoh Informasi Bohong (Menduplikasi Akun)	10
Gambar 1.4	Grafik Persentase Informasi Palsu di Media Sosial.....	11
Gambar 3.1	Komponen Analisis Data.....	74
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Humas Polda Jatim	86
Gambar 4.2	Lambang Kepolisian Daerah Jawa Timur	89
Gambar 4.3	Tampilan Website Polda Jatim	90
Gambar 4.4	Tampilan Website Polda Jatim	91
Gambar 4.5	Tampilan <i>Facebook</i> Humas Polda Jatim	92
Gambar 4.6	Tampilan <i>Instagram</i> Humas Polda Jatim	93
Gambar 4.7	Tampilan <i>Twitter</i> Humas Polda Jatim	94
Gambar 4.8	Jumlah Kejahatan Siber	118
Gambar 4.9	Jumlah Penghapusan Akun Menjelang Pilkada 2018	119
Gambar 4.10	Jumlah Konten Hoaks Menurut Kominfo	120
Gambar 4.11	Jumlah Penyebaran Hoaks Berdasarkan Kategori	121
Gambar 4.12	Hasil Klarifikasi Polda Jatim Berita Bohong di <i>Facebook</i>	130
Gambar 4.13	Hasil Klarifikasi Polda Jatim Berita Bohong di <i>Instagram</i>	130
Gambar 4.14	Hasil Klarifikasi Polda Jatim Berita Bohong di <i>Twitter</i>	130
Gambar 4.15	Sosialisasi Hoaks Kepada Siswa SMA dan SMK Se-JATIM	133
Gambar 4.16	Sosialisasi Hoaks Kepada Siswa SMA dan SMK Se-JATIM	133
Gambar 4.17	Sosialisasi Anti Hoaks Kepada Para Santri	134
Gambar 4.18	Cara Kerja <i>Cyber Troops</i> Polda Jatim.....	138

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
Lampiran 1.	Pedoman Wawancara	162
Lampiran 2.	Log Book Penelitian	163
Lampiran 3.	Struktur Organisasi Humas Polda Jatim	164
Lampiran 4.	Foto-Foto Pendukung Penelitian	169
Lampiran 5.	Transkrip Hasil Wawancara	172
Lampiran 6.	Data Pendukung Penelitian	203
Lampiran 7.	Surat Riset	207
Lampiran 8.	Buku Komunikasi Mahasiswa	208
Lampiran 9.	Sertifikat TI	211
Lampiran 9.	Curriculum Vitae	212

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era modern saat ini perkembangan teknologi dan informasi semakin berkembang cepat dan pesat dan telah menjadikan masyarakat beralih dari era tradisional menjadi era digital. Serta dengan adanya jumlah teknologi yang semakin banyak dan semakin meningkat saat ini, maka secara otomatis membuat informasi yang didapatkan oleh kalangan masyarakat akan jauh lebih praktis dan efisien. Kemudahan dalam mencari informasi melalui media massa membuat tingkat melek teknologi yang dimiliki oleh kepribadian seseorang jauh lebih baik dan berkembang, melainkan ketika pada era tradisional, dimana semua serba masih menggunakan media cetak dalam mendapatkan suatu informasi yang hendak kita butuhkan.

Menurut Yusup (2016:8) menegaskan bahwa istilah informasi bisa beragam dan bergantung kepada sudut pandang dan latar belakang yang menyampaikan dan menerimanya. Selain itu, informasi memiliki persepsi atau sudut pandang secara berbeda dari setiap masing-masing orang, terutama jika sudah dikaitkan dengan aspek ruang dan waktu. Jika dikaitkan dengan konsep pengetahuan maka makna informasi termasuk ke dalam jenis pengetahuan yang cenderung bersifat eksplisit. Ada keterkaitan tertentu antara data, informasi, dan pengetahuan, terutama dilihat dari aspek pencipta, penyampai, dan penerima ketiga konsepsi tersebut. Data berasal dari fakta atau kejadian

yang belum terstruktur, tersusun, dan memiliki arti secara umum. Sementara itu, informasi adalah data yang sudah memiliki arti tertentu bagi seseorang atau bisa dikatakan sebagai data yang bisa memberikan makna dengan mengurangi adanya ambiguitas, ketidakpastian, dan kesulitan interpretasi. Selanjutnya, pengetahuan adalah sesuatu yang berasal dari aksi yang menimbulkan potensi bagi orang lain untuk melakukan suatu kegiatan, yang termasuk produk-produk kompleks belajar, seperti interpretasi informasi.

Informasi saat ini menjadi kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari, dengan adanya informasi maka setiap individu dapat mengetahui hal-hal baru dan dapat menjadi pertimbangan dalam mengambil sebuah keputusan. Informasi merupakan bentuk ekspresi manusia berupa fakta maupun ide gagasan yang dapat digunakan, dan merupakan sesuatu yang dapat mengurangi ketidakpastian, bahkan informasi tertentu dapat digunakan untuk pengambilan keputusan. Informasi dapat menyebar dengan begitu cepat melalui berbagai media, baik berupa cetak, elektronik, atau melalui perantara lisan dari individu kepada individu lainnya.

Banyaknya bentuk informasi dan kemudahan dalam memperolehnya, membuat masyarakat mengalami kesulitan dalam menemukan informasi yang sesuai dengan kebutuhannya. Informasi berkembang dengan cepat dan tanpa batas akibatnya tidak semua informasi itu benar. Untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhannya, maka setiap individu harus memiliki kemampuan dalam memperoleh informasi, menganalisa informasi, mengelola, dan menggunakan informasi tersebut sesuai dengan kebutuhan.

Keberadaan internet merupakan salah satu faktor pendukung bagi masyarakat untuk memberikan kemudahan dalam hal memperoleh sebuah kebutuhan informasi yang didapatkan. Bahkan dengan adanya internet menjadi salah satu daya dorong bagi masyarakat untuk menyebarluaskan informasi atau bebas berpendapat di era digital melalui aplikasi media sosial. Hal seperti ini tidak membutuhkan waktu lama, hanya saja dengan hitungan detik, maka suatu informasi sudah langsung tersebar dan diakses oleh pengguna internet melalui media sosial maupun media lainnya.

Semua orang pada dasarnya melek teknologi, tidak ada yang benar-benar melek teknologi. Serta dengan kondisi era modernisasi saat ini hanya saja tingkatan penggunaan informasi yang membedakan, karena jika disimpulkan bahwa semakin tinggi kemelekan teknologi yang dimiliki seseorang maka semakin banyak makna yang dapat digalinya. Sebaliknya, jika semakin rendah kemelekan teknologi yang dimiliki maka semakin sedikit atau dangkal pesan yang didapatnya. Seseorang yang memiliki tingkat literasi informasinya rendah akan sulit mengenal ketidakakuratan pesan, keberpihakan media, memahami kontroversi, mengapresiasi ironi atau satire (sindiran) dan sebagainya.

Akurasi adalah dimensi kritis dari kualitas informasi, sebab dimana orang mudah mendapatkan keyakinan dan kepercayaan mereka dalam hal mendapatkan suatu informasi yang dibutuhkan, sehingga membuat efek samping dari keyakinan dan kepercayaan seseorang tersebut akan lebih mudah percaya dengan adanya informasi yang salah (tidak valid), yang menyebabkan emosional fisik, keuangan yang relatif signifikan dapat membahayakan.

Seiring dengan semakin maraknya kebebasan berpendapat di era digital, maka dari itu perlu adanya tata kelola informasi yang jelas dan akurat, dikarenakan bahwasanya tidak semua informasi yang terpampang atau ter publikasi baik di media sosial maupun media mainstream benar-benar akurat dan terpercaya.

Menurut pendapat Wardle dan Darekhsan (2017:20) menegaskan bahwa dengan mudahnya seseorang untuk menyebarluaskan informasi melalui media elektronik, maka informasi akan dapat tersampaikan kepada pengguna informasi. Disisi lain bagi penyebar informasi sendiri masih kurang memahami informasi yang disebarluaskan, sehingga membuat informasi tersebut belum dikatakan validasi. Jenis Informasi yang belum dikatakan valid atau relevan untuk dijadikan sumber informasi bagi masyarakat tersebut yaitu *Information Disorder* yang berarti gangguan informasi. Sedangkan gangguan informasi (*information disorder*) dikategorikan menjadi 3 macam-macam format antara lain: (1) *Mis-Information* yaitu Informasi yang salah tetapi tidak dibuat dengan maksud untuk menyebabkan bahaya. (2) *Dis-Information* yaitu Informasi yang salah dan sengaja dibuat untuk menyakiti seseorang, kelompok sosial, organisasi atau negara. (3) *Mal-Information* yaitu Informasi yang didasarkan pada realitas, digunakan untuk mencelakakan seseorang, kelompok sosial, organisasi atau negara.

Informasi dapat dikatakan baik jika memiliki kriteria dan karakteristik jika suatu informasi saling berhubungan, pernyataan seperti ini dapat dikatakan informasi harus berhubungan dengan urusan dan masalah yang penting bagi penerima informasi (orang yang membutuhkan informasi tersebut). Kemudian

kriteria dan karakteristik yang dapat menunjang informasi itu dikatakan baik yaitu informasi harus bebas dari kesalahan penyebaran informasi dan tidak memiliki bias atau konten yang menyesatkan. Informasi yang dihasilkan harus memiliki sifat mencerminkan positif, sebab seringkali keakuratan informasi hanya bergantung pada keadaan, serta informasi harus ada ketika dibutuhkan. Informasi yang datang pada penerima atau pencari informasi tidak boleh terlambat ketika informasi tersebut sedang dibutuhkan oleh masyarakat, namun disisi lain ketika informasi dikatakan tidak terlambat dalam menyediakan informasi hal yang perlu diperhatikan terkait informasi yang sudah usang tidak perlu untuk disajikan atau disebarluaskan, karena informasi tersebut tidak akan mempunyai nilai lagi dan makna yang valid dan terpercaya sebagai salah satu landasan di dalam pengambilan keputusan bagi masyarakat. Relevansi informasi tiap-tiap orang yang satu dengan yang lainnya pasti berbeda ketika informasi dikatakan baik yaitu informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya (relevan).

Seiring maraknya kehidupan yang berdemokrasi membuat kita semakin mudah dalam hal menyampaikan pendapat khususnya kebebasan berpendapat di era digital, maka wacana pelayanan publik telah menjadi isu strategis di negara ini. Karena pelayanan publik merupakan hak dasar setiap warga negara yang harus dipenuhi oleh negara. Pelayanan publik merupakan salah satu bagian dari pemenuhan kesejahteraan, maka secara otomatis menjadi bagian-bagian dalam pemenuhan hak-hak ekonomi, sosial dan budaya warga negara. Hal seperti ini dilakukan bagi pelayanan publik khususnya peran yang

dilakukan PID Polda Jatim untuk memberikan jaminan hak dan kewajiban menyejahterakan serta mengayomi masyarakat dari adanya tindakan gangguan informasi (*information disorder*) atau kesalahpahaman di dalam penyampaian informasi.

Dalam konteks lahirnya Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, telah memberikan jaminan bagi setiap warga negara untuk mendapatkan hak akses dan mendapatkan layanan yang baik. Layanan yang baik tentunya ditujukan kepada penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah. Pada dasarnya undang-undang tersebut telah memberikan ruang bagi masyarakat untuk dapat melakukan tuntutan kepada penyelenggara layanan atas kualitas layanannya. Dari urian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penulisan skripsi dengan judul “Strategi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kepolisian Daerah Jawa Timur Dalam Penanganan *Information Disorder* Pada Masyarakat”.

Berdasarkan judul tersebut peneliti mencoba mengaitkan dengan studi gangguan informasi (*information disorder*) dan kebijakan publik, karena studi ini merupakan suatu tahapan yang sangat penting dalam keseluruhan pengguna informasi dan kebijakan, maka dalam studi ini menjelaskan tentang pentingnya peran PID Polda Jatim dalam penanganan gangguan informasi (*information disorder*) yang terjadi pada masyarakat, serta mengelola dan menyebarluaskan informasi publik. Dengan adanya studi mengenai gangguan informasi merupakan salah satu tujuan yang utama apakah suatu kebijakan

dapat menangkal terjadinya gangguan informasi (*information disorder*) pada masyarakat yang dilakukan oleh PID Polda Jatim yang sudah *applicable* ketika di lapangan dan berhasil menghasilkan *output* dan *outcome* seperti yang direncanakan. Untuk dapat mewujudkan dan menghasilkan output dan outcome yang diterapkan, maka dalam studi ini implementasi kebijakan yang dibahas yaitu adanya keterkaitan suatu aktivitas yang terlaksana melalui peran dan strategi PID Polda Jatim, faktor pendukung dan penghambat dalam penanganan gangguan informasi (*Information Disorder*), serta adanya undang-undang, peraturan pemerintah mengenai keterbukaan informasi publik, Informasi dan Transaksi (ITE), dan pelayanan publik.

Sebagai pandangan luas, gangguan informasi merupakan salah satu unsur penyebab terjadinya konflik ataupun permasalahan di dalam dunia maya atau media digital, baik terjadi dari segi antar masyarakat maupun dari segi antar pemerintahan. Gangguan informasi (*information disorder*) yaitu salah satu bentuk kejahatan di era digital dengan usaha mengecoh atau memberikan informasi yang bersifat bohong/palsu, agar masyarakat ataupun badan publik menjadi terpecah belah dan saling memberikan hujatan atau kebencian satu dengan yang lain, namun sebaliknya dari segi usaha pelaku informasi yang menyebarkan informasi dengan mengandung unsur membohongi tersebut akan memberikan keuntungan tersendiri bagi dirinya, dan disisi lain mengandung unsur dampak negatif yang memberikan kerugian cukup besar bagi masyarakat khususnya pencari informasi, karena konten yang disebarluaskan tersebut dapat mengandung unsur provokasi kepada masyarakat.

Adapun contoh kasus informasi *hoax* yang telah ditindaklanjuti oleh pihak berwajib (Polda Jatim) yakni dengan adanya berita/informasi mengenai penculikan anak-anak di daerah kampung Koleberes, Kelurahan Dayeuhluhur, Kecamatan Warudoyong yang telah beredar di media cetak dan media sosial yang membuat keresahan warga masyarakat sekitar.



Gambar 1.1. Contoh Informasi Bohong Penculikan Anak
(Sumber: Facebook Humas Polda Jatim, 2018)

Pemberitaan bohong (*hoax*) selanjutnya adalah mengenai gempa yang akan terjadi pulau Jawa, dengan mengatasnamakan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) serta memuat link di saluran *YouTube* dan media sosial *WhatsApp*. Pernyataan tersebut pada akhirnya dinyatakan berita bohong (*hoax*) oleh Polda Jatim, sebab informasi yang di sebarkan hanya berita lama yang telah diolah dan diperbarui kembali.

Be Smart Netizen

Telah beredar pesan berantai melalui Youtube dan pesan instan Whatsapp dengan menyertakan nama Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) serta memuat link saluran Youtube milik salah satu stasiun televisi bahwa akan terjadi gempa dengan kekuatan skala besar khususnya di Pulau Jawa beberapa waktu ke depan. Hal ini akibat meningkatnya aktivitas seismik dengan seringnya terjadi subduksi atau pergerakan lempeng selatan mulai dari Selat Sunda hingga timur Pulau Jawa.

Dalam pesan tersebut disebutkan bahwa kondisi ini akibat meningkatnya aktivitas seismik dengan seringnya terjadi subduksi atau pergerakan lempeng selatan mulai dari Selat Sunda hingga timur Pulau Jawa.

Kepala BMKG Dwi Karnawati menyatakan bahwa berita tersebut adalah berita lama dan disebar ulang dan dikemas serta dibumbui oleh pihak tertentu sehingga diinterpretasikan sebagai ramalan.

Masyarakat tetap waspada, tetap lakukan kegiatan sebagaimana mestinya dan jangan panik akibat adanya pemberitaan ini

Buat yg lg di pulau jawa atau ada keluarga di jawa.

PERBANYAK DO'A...TETAP WASPADA...

Lempeng Jawa Terus Bergerak, LIPI Ingatkan Potensi Gempa
LIPI mewaspadai akan terjadinya gempa dengan kekuatan skala besar khususnya di Pulau Jawa beberapa waktu ke depan. Hal ini akibat meningkatnya aktivitas seismik dengan seringnya terjadi subduksi atau pergerakan lempeng selatan mulai dari Selat Sunda hingga timur Pulau Jawa.

Untuk Masyarakat di Kawasan Bandung Utara dan Jakarta.
Waspada gempa di wilayah Kawasan Bandung Utara dan Jakarta.
Kita tidak pernah mengetahui kapan terjadi pergeseran lempeng besar, gunung dan sesar Cimandiri.

Siapkan tas berisi beberapa tas
- 1. Survival kit
- Senter dan Baterai cadangan
- Alat masak darurat (kompor, alat masak, dll) juga, juga gas
- dan lainnya
- Handuk
- Peralatan mandi
- Pakain dalam tissue basah.
- Sleeping bag
- Jaket dan masker
- Biskuit
- Gula Aren
- Penyuling air bersih dan alat ukur 2 - liter
- Peralatan medis pribadi anak dan keluarga
- Peluit
- Dan sebagainya yg dianggap penting

Simpan dalam 1 tas yang mudah di jangkau jika tiba - tiba terjadi gempa.
Siaga dan Waspada.
Latihlah anak batita dan balita dan para sahabat difabel cara menyelamatkan diri dari gempa dalam bentuk permainan dan simulasi secara berkala.

09.12

f Humas Polda Jatim @ humaspoldajatim t Humas Polda Jatim v Bidhumas Poldajatim

Gambar 1.2. Contoh Informasi Bohong Gempa Pulau Jawa
(Sumber: Facebook Humas Polda Jatim, 2018)

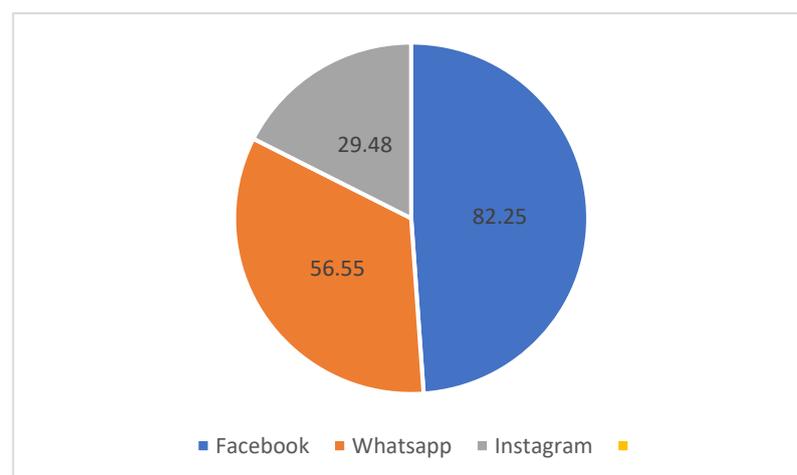
Pemberitaan bohong lainnya yaitu memberikan informasi bohong melalui media sosial (*Instagram*) yang telah menyebar di kalangan masyarakat dengan cara mengatasnamakan salah satu nama Jenderal Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Muhammad Tito Karnavian. Namun perlu diketahui bahwasanya Jenderal Kepolisian Negara Republik Indonesia tidak memiliki akun media sosial.



Gambar 1.3. Contoh Informasi Bohong Media Sosial (*Instagram*) Mengatasnamakan Kapolri
(Sumber: *Facebook* Humas Polda Jatim, 2018)

Dari penjelasan di atas dan contoh di atas maka dapat diinterpretasi bahwasanya masyarakat Indonesia masih banyak kurangnya kemampuan daya kritis dan berliterasi media maupun berliterasi informasi dari adanya gangguan informasi (*information disorder*). Dikutip melalui situs web *Tribunnews.com*, jika dilihat dari sudut pandang penggunaan informasi di media sosial dan penyalahgunaan informasi yang bersifat salah maupun palsu hasil informasi *hoax* yang paling banyak ditemukan melalui platform *Facebook* (82,25%), *WhatsApp* (56,55%), dan *Instagram* (29,48%) dan banyaknya responden

(44,19%) yang tidak mempunyai keahlian dalam mendeteksi berita bohong. Mayoritas responden (51,03%) memilih untuk berdiam diri (tidak percaya dengan informasi) ketika menemui konten yang memiliki unsur bohong (*hoax*). Sekitar kurang lebih (72%) responden memiliki kecenderungan untuk memberikan atau membagikan informasi yang mereka anggap penting. Dan sebagian besar responden selalu membaca keseluruhan informasi sekitar (73%), namun hanya sekitar (55%) yang selalu memverifikasi keakuratan informasi (*fact check*). Berdasarkan hasil penjabaran mengenai jumlah gangguan informasi yang sering terjadi di ranah media sosial dapat di gambarkan melalui grafik persentase. Berikut ini grafik persentase data dengan menyesuaikan tingkatan kategori permasalahan gangguan informasi (*information disorder*) yang banyak dialami oleh masyarakat melalui media sosial:



Gambar 1.4. Grafik Persentase Informasi Palsu Melalui Media Sosial (Sumber: Tribunnews, 2018)

Tabel 1.1. Persentase Antusias Masyarakat Dalam Menanggapi Informasi Palsu

Tidak Ada Keahlian	Berdiam Diri	Membagikan Informasi	Membaca Informasi	Verifikasi Informasi
44,19%	51,03%	72%	73%	55%

(Sumber: Tribunnews, 2018)

Saat ini media sosial merupakan media komunikasi yang efektif dan efisien dalam hal memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh seseorang. Penggunaan media sosial sebagai jembatan untuk membantu proses peralihan masyarakat yang tradisional ke masyarakat yang modern, khususnya untuk mentransfer informasi pembangunan yang dilaksanakan pemerintah kepada masyarakatnya. Sebaliknya masyarakat dapat menyampaikan informasi langsung kepada pemerintah. Permasalahan yang timbul dari penggunaan media sosial saat ini adalah semakin banyaknya gangguan informasi (*information disorder*) pada masyarakat yang telah banyak menyebar luas. Masyarakat diharapkan untuk bisa lebih bijak dalam hal memanfaatkan media sosial. Misalnya memastikan terlebih dahulu akurasi konten yang akan dibagikan, mengklarifikasi kebenarannya, memastikan manfaatnya, dan kemudian menyebarkannya. Maka secara otomatis cara seperti tentunya dapat membantu masyarakat untuk bisa lebih memahami tingkat literasi media dan literasi informasi yang jelas dan pasti, sehingga mengurangi adanya kejadian informasi yang salah atau bohong yang mengandung unsur konten provokator, ataupun unsur konten informasi negatif lainnya yang dapat menimbulkan kekacauan publik dalam mendapatkan informasi yang berkualitas dan tidak seharusnya informasi tersebut untuk dicerna (diperoleh) oleh masyarakat.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana peran Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kepolisian Daerah Jawa Timur dalam penanganan gangguan informasi (*information disorder*) pada masyarakat?
2. Bagaimana strategi yang dilakukan Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kepolisian Daerah Jawa Timur dalam penanggulangan gangguan informasi (*information disorder*)?
3. Apakah faktor utama yang menjadi pendukung dan penghambat dalam penanganan gangguan informasi (*information disorder*) yang terjadi pada masyarakat?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana peran yang akan dilakukan oleh Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Kepolisian Daerah Jawa Timur dalam melakukan penanganan gangguan informasi (*information disorder*) pada masyarakat.
2. Untuk mengetahui bagaimana strategi yang akan dilakukan oleh Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Kepolisian Daerah Jawa Timur dalam menangkal gangguan informasi (*information disorder*) pada masyarakat.
3. Untuk mengetahui faktor internal dan faktor eksternal dalam penanganan gangguan informasi yang dilakukan Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Kepolisian Daerah Jawa Timur.

D. Kontribusi Penelitian

Kontribusi penelitian yang dilakukan dan menjadi tujuan pada topik dan judul yang dibahas ialah, diharapkan pada judul penelitian “Strategi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kepolisian Daerah Jawa Timur Dalam Penanganan *Information Disorder* Pada Masyarakat”, dapat menjadi referensi pengetahuan mengenai permasalahan-permasalahan dari gangguan informasi (*information disorder*) dan juga diharapkan untuk menjadi sebuah media untuk langkah solusi terhadap permasalahan yang terdapat pada teknologi dan informasi sebagai penyedia sarana kebutuhan informasi oleh masyarakat. Hasil penelitian ini juga memberikan manfaat dalam pemberian edukasi pada PID Polda Jatim maupun pada masyarakat dalam penanganan adanya gangguan informasi (*information disorder*), melalui literasi media dan literasi informasi.

Beberapa manfaat yang diharapkan pada penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis
 - a. Sebagai salah satu bahan kajian pada Program Studi Ilmu Perpustakaan, khususnya tentang Peran Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kepolisian Daerah Jawa Timur dalam penanganan gangguan informasi (*information disorder*) pada masyarakat.
 - b. Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang memiliki tema relevan serta sebagai perbandingan untuk penelitian selanjutnya.
 - c. Sebagai sarana mengaplikasikan pengetahuan teoritis yang diperoleh di perkuliahan dengan situasi dan kondisi saat berada di lapangan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah

Hasil pada penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu bahan pertimbangan dan masukan bagi pemerintah dalam penanganan adanya gangguan informasi (*information disorder*) pada masyarakat khususnya pada peran PID Polda Jatim dalam memberikan tinjauan dan tindakan. Serta dengan adanya edukasi dengan cara melakukan literasi media dan literasi informasi kepada masyarakat, maka dapat memberikan wawasan yang lebih kritis oleh masyarakat, dengan cara memahami, mengidentifikasi, dan mengolah informasi dengan baik, sehingga hal yang dilakukan seperti ini dapat meminimalisir atau menanggulangi terkait dengan adanya gangguan informasi. Mengingat pula proses publikasi (penyampaian) informasi melalui media sosial sangatlah cepat untuk tersebar luas.

b. Bagi Masyarakat

Hasil pada penelitian ini diharapkan mampu menjadi sarana sosialisasi dan pemahaman tentang gangguan informasi (*information disorder*) pada masyarakat. Maka dari itu, penelitian mengenai gangguan informasi (*information disorder*) ini dapat menjadi sebuah sarana (wadah) terhadap aspirasi masyarakat yang ada pada dunia teknologi dan informasi, serta diharapkan menjadi sebuah aspirasi masyarakat terhadap tingkat pola pikir yang lebih kritis. Hal seperti ini dapat membuat masyarakat bebas dari adanya unsur gangguan informasi.

E. Sistematika Penulisan

Berikut ialah tatanan sistematika apa yang akan saya bahas di judul penelitian “Strategi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kepolisian Daerah Jawa Timur Dalam Penanganan *Information Disorder* Pada Masyarakat”:

1. BAB I: Pendahuluan

Mendeskripsikan beberapa penjelasan-penjelasan dari topik yang menjadi dasar judul yang diambil, tentunya judul “Strategi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kepolisian Daerah Jawa Timur Dalam Penanganan *Information Disorder* Pada Masyarakat”. Dimana juga mendeskripsikan beberapa permasalahan-permasalahan yang diidentifikasi dan menjadi dasar apa yang perlu untuk dibahas dan dianalisis. Serta dimana dari topik dan masalah terkait topik yang diambil menjelaskan beberapa hal yang melatarbelakangi judul yang diambil terkait peran PID Polda Jatim dalam penanganan gangguan informasi (*information disorder*).

2. BAB II: Tinjauan Pustaka

Mengemukakan beberapa teori-teori dan beberapa referensi baik dari buku, jurnal dan hasil penelitian baik dari skripsi, thesis dan disertasi terkait, yang dimana beberapa hal yang teori terkait seperti Teori *Information Disorder*, Keterbukaan Informasi Publik, Informasi Publik dan beberapa teori lainnya terkait pada judul “Strategi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kepolisian Daerah Jawa Timur Dalam Penanganan *Information Disorder* Pada Masyarakat”. Serta dari beberapa teori yang diambil kemudian dikaitkan dan disinkronisasikan terhadap topik judul

dan permasalahan yang diambil dari topik yang ada pada judul. Adanya pengambilan beberapa referensi yang ada diharapkan menjadi sumber bahan pustaka dalam konsep pembahasan, kajian literatur, dan dasar-dasar teoritis dalam menganalisis dan melakukan pembahasan.

3. BAB III: Metode Penelitian

Metode Penelitian yang diambil dalam mengkaji Judul “Strategi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kepolisian Daerah Jawa Timur Dalam Penanganan *Information Disorder* Pada Masyarakat” ialah menggunakan Metode Penelitian Kualitatif, dimana pada bagian ini menjelaskan tahapan secara penjabaran poin-poin dengan beberapa langkah sistematika penulisan sebagai berikut, yaitu:

- a. Jenis Penelitian: Menjelaskan jenis penelitian yang diambil dan digunakan sebagai alasan bagaimana menggunakan jenis penelitian yang dilakukan secara metode kualitatif yang dimana menggunakan analisis deskriptif, pembuatan sebuah gagasan tertulis dengan dasar-dasar teoritis.
- b. Fokus Penelitian: Menjabarkan beberapa inti masalah yang dikaji dan menjadi fokus penelitian yang diambil terkait permasalahan pada Peran PID Polda Jatim dalam penanganan gangguan informasi yang terjadi pada masyarakat dengan cara memberikan langkah strategi.
- c. Pemilihan Lokasi/Tempat Penelitian: Menjelaskan bagaimana keadaan-keadaan lokasi yang menjadi objek untuk menangkap realitas

permasalahan yang perlu dibahas sebagai dasar penelitian yang dilakukan.

- d. Sumber Data: Menjelaskan bagaimana sumber-sumber data yang diambil dan digali sebagai penunjang topik dan permasalahan yang ada pada judul terkait.
- e. Pengumpulan Data: Menjelaskan beberapa tata cara untuk menggali data di lapangan dengan beberapa instrumen yang dipilih dan menjelaskan beberapa gagasan yang menjadi alasan untuk bagaimana mengambil teknik dari instrumen tersebut.
- f. Instrumen Penelitian: Menjelaskan beberapa instrumen apa saja yang dapat menunjang proses penelitian dari judul dan topik yang diambil.
- g. Metode Analisis: Menjelaskan bagaimana cara-cara yang dilakukan dalam membuat tahapan-tahapan yang menjadi dasar aspek untuk menganalisis permasalahan yang menjadi fokus dan inti pada judul atau topik terkait.

4. BAB IV: Hasil Penelitian, Analisa dan Pembahasan

Melakukan penjabaran dari hasil observasi di lapangan mengenai permasalahan Strategi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kepolisian Daerah Jawa Timur dalam penanganan gangguan informasi (*information disorder*) pada masyarakat, dengan menganalisa beberapa faktor yang menjadi permasalahan mengenai tingkat kemelekan informasi pada masyarakat yang diragukan masih rendah sehingga mengakibatkan penyebar informasi akan sangat mudah untuk membuat suatu informasi

yang mengandung unsur kebohongan, kepanikan, provokator kepada pengguna informasi baik dengan secara sengaja maupun tidak sengaja, agar informasi yang disampaikan secara tidak langsung dapat dicerna dan dipahami oleh pengguna informasi. Maka dari itu, perlu dilakukan pembahasan mengenai peran PID Polda Jatim dalam penanganan gangguan informasi (*information disorder*) dapat menjadi suatu bentuk kegiatan yang positif agar masyarakat dapat terhindar dari adanya informasi palsu.

5. BAB V: Penutup

Merupakan bagian terakhir dari laporan penelitian yang berisi penutup. Bab ini menjelaskan apa yang menjadi akhir dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dijalankan dengan mengambil inti kesimpulan dan saran terkait masalah sesuai pada judul dan topik yang diambil.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berguna sebagai pembanding bagi penelitian yang akan dilaksanakan. Peneliti perlu mempelajari penelitian sebelumnya agar mampu memberikan kontribusi yang berbeda baik dari segi proses maupun segi hasil, serta mengetahui posisi dan keberadaan penelitian yang akan dilaksanakan.

Berikut beberapa penelitian terdahulu sebagai pembanding penelitian yang akan dilaksanakan, yaitu diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian terdahulu mengenai “Mengembangkan Model Literasi Media yang Berkebhinnekaan dalam Menganalisis Informasi Berita Palsu (*Hoax*) di Media Sosial” telah dilakukan oleh Juliswara (2017).

Menunjukkan bahwa masyarakat lebih harus bisa pandai-pandai dalam mencerna atau mendapatkan suatu informasi yang akurat, dengan cara membandingkan berbagai sumber informasi lainnya. Melalui model literasi dan edukasi yang dikembangkan ini, informasi dari berbagai peristiwa di belahan bumi mana pun dengan dinamika seperti apa pun tidak lagi ditelan mentah-mentah, melainkan dapat melalui penyaringan atau *filter*. Penyikapan yang dilakukan secara bijaksana atas berbagai informasi yang beredar, pentingnya kesadaran atas pemanfaatan media sosial yang bisa menghadirkan rasa damai, rasa

aman, serta keselamatan di tengah-tengah masyarakat menjadi suatu pesan moral yang penting dalam mengembangkan literasi media bagi publik di Indonesia yang masyarakatnya banyak kebudayaan yang beragam. Masyarakat sebaiknya menyelidiki benar atau tidak informasi yang akan dibagikannya.

Adapun persamaan yang mendasar dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu ialah ruang lingkup pada masyarakat yang khususnya dalam menyebarkan dan menerima informasi yang masih belum memiliki tingkat kemelekan literasi informasi dalam mencerna dan mengelola informasi, yang dapat menimbulkan adanya suatu gangguan informasi (*information disorder*). Baik gangguan informasi yang muncul dari masyarakat terhadap masyarakat maupun masyarakat terhadap Badan Publik. Serta metode penelitian yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis data menggunakan fenomenologi.

2. Penelitian selanjutnya telah dilakukan oleh Fitriani (2017) mengemukakan tentang “Analisis Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Sarana Penyebaran Informasi Bagi Masyarakat”.

Dengan makin berkembangnya penggunaan internet yang demikian pesat, maka arus pertukaran informasi dapat terjadi dalam hitungan detik salah satunya melalui inovasi dalam interaksi sosial yaitu media sosial. Media sosial saat ini tidak hanya sekadar untuk berkomunikasi dan menjalin hubungan dengan orang-orang baru tetapi juga sebagai sarana

penyebaran informasi. Media sosial sangat mudah digunakan sebagai sarana penyebaran informasi di semua bidang. Namun, dalam berkomunikasi maupun menyebarkan informasi melalui media sosial harus berhati-hati, karena pemerintah telah mengeluarkan adanya Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). UU ITE mengatur sebagai perlindungan hukum atas kegiatan yang memanfaatkan internet sebagai medianya, baik transaksi maupun pemanfaatan informasinya.

Adapun persamaan yang mendasar dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu ialah ruang lingkup yang cenderung membahas tentang penggunaan informasi pada masyarakat, sehingga membuat masyarakat dapat dengan mudahnya menyebarkan dan mendapatkan suatu informasi melalui media sosial ataupun media lainnya. Namun hal yang perlu ditekankan pada penelitian ini dan penelitian terdahulu di sini merupakan salah satu unsur penggunaan informasi dan penyebaran informasi yang harus berhati-hati, karena disebabkan muncul dengan adanya gangguan informasi (*information disorder*) pada masyarakat. Hal seperti ini biasanya mengandung makna dan sifat yang mampu untuk mengecoh orang lain maupun badan publik untuk lebih percaya dengan informasi yang salah atau palsu dan menyebarluaskan dengan cara memanipulasi data serta menyebarkan data dan informasi tersebut dengan menggunakan bantuan jaringan internet melalui media sosial ataupun media lainnya. Sebab adanya internet secara otomatis informasi tersebut akan cepat dan mudah disebarluaskan untuk disajikan pada masyarakat.

3. Penelitian yang berikutnya mengenai “Kebebasan Ekspresi Individual dalam Pembangunan Manusia Era Digital” yang telah dilakukan oleh Setiawan (2017).

Menjelaskan tentang perkembangan generasi digital Indonesia kontemporer dalam konteks sosial dan perubahan sosial yang mempengaruhi perkembangan tersebut beserta implikasinya. Generasi muda saat ini tengah menghadapi perkembangan teknologi digital yang sangat pesat. Secara partikular, generasi muda tengah menuju sebagai “pribumi digital”. Kondisi ini berimplikasi pada hampir seluruh aspek kehidupan sosial. Seluruh proses sosial mulai dari cara pandang, mekanisme berpikir, keterlibatan dalam interaksi, relasi sosial, aksi, sampai dengan refleksi proses sosial, yang dijalani individu terus mengalami perubahan yang signifikan.

Adapun persamaan yang mendasar dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu ialah terletak pada para pelaku informasi yang secara mudahnya untuk melakukan bebas berpendapat di era digital (*freedom of speech*). secara garis besar jika diartikan yaitu bebas dalam menghasilkan informasi. Sebab dimana masyarakat mayoritas lebih cenderung mencari informasi melalui media elektronik (*gadget*) dibandingkan melalui media konvensional (cetak). Dengan semakin berkembangnya teknologi maka semakin pula akan membuat informasi cepat tersampaikan kepada masyarakat. Dengan demikian maka perkembangan zaman saat ini terus menerus mengalami perubahan yang sangat signifikan meningkat.

4. Penelitian yang selanjutnya yaitu mengenai “Perencanaan Pemberdayaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam Rangka Keterbukaan Informasi Publik” yang telah dilakukan oleh Domai, Hermawan dan Yuliani (2015).

Menjelaskan bahwa reformasi birokrasi Indonesia berlangsung di berbagai bidang, salah satunya di bidang keterbukaan informasi. *Good Government* yang merupakan tujuan dari reformasi birokrasi tidak bisa terwujudnya transparansi dalam penyelenggaraan pemerintah di Indonesia, karena terwujudnya transparansi diawali dengan regulasi yang jelas serta manajemen data dan informasi yang efektif sebagaimana diatur dalam UU tersebut. Perencanaan pemberdayaan Pejabat Pengelola dan Dokumentasi di Pemerintahan Kabupaten Bantul berjalan dengan efektif yang didukung oleh produk hukum, infrastruktur, anggaran, pengelolaan informasi melekat pada tupoksi masing-masing SKPD dan antusias SKPD dalam melayani informasi serta mendapat dukungan dari Lembaga Komisi Informasi Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Adapun persamaan yang mendasar dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu ialah fokus penelitian yang sama-sama menggunakan objek penelitian pada PPID, serta dalam penelitian ini dan penelitian terdahulu di sini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Dan isi dalam pembahasan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu di sini yaitu menekankan peran dan pemberdayaan PPID dalam rangka keterbukaan informasi demi kepentingan masyarakat.

Berdasarkan hasil perbandingan dan persamaan terkait penelitian saat ini dan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan melalui tabel berikut ini:

Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Saat Ini dan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Tujuan	Pendekatan dan Jenis Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Vibriza Juliswa (2017)	Mengembangkan Model Literasi Media yang Berkebhinekaan dalam Menganalisis Informasi Berita Palsu (Hoax) di Media Sosial.	Untuk mengetahui akibat terjadinya berita palsu pada masyarakat.	Kualitatif (Studi Kasus Intrinsik)	Ruang lingkup pada masyarakat yang khususnya dalam menyebarkan dan menerima informasi yang masih belum memiliki tingkat kemelekan literasi informasi.	<ul style="list-style-type: none"> a. Menggunakan objek penelitian PID Polda Jatim sedangkan penelitian terdahulu menggunakan objek masyarakat, khususnya bagi pengguna media sosial. b. Mengkaji <i>Information Disorder</i> pada masyarakat, sedangkan penelitian terdahulu mengkaji kebebasan berpendapat dengan membangun literasi media menghindari <i>hoax</i>.

2.	Yuni Fitriani (2017)	Analisis Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Sarana Penyebaran Informasi Bagi Masyarakat.	Untuk mengetahui pemanfaatan penggunaan media sosial yang digunakan oleh masyarakat.	Kuantitatif	Ruang lingkup yang cenderung membahas tentang penggunaan informasi pada masyarakat, sehingga membuat masyarakat dapat dengan mudahnya menyebarkan dan mendapatkan suatu informasi melalui media sosial ataupun media lainnya.	<ul style="list-style-type: none"> a. Menggunakan objek penelitian PID Polda Jatim, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian pada masyarakat khususnya pengguna media sosial. b. Mengkaji <i>Information Disorder</i> pada masyarakat, sedangkan penelitian terdahulu mengkaji penyebaran informasi di media sosial.
3.	Rizki Setiawan (2017)	Kebebasan Ekspresi Individual dalam Pembangunan Manusia Era Digital.	Untuk mengetahui hal yang dilakukan masyarakat ketika berpendapat di era digital dengan memanfaatkan kebebasan tersebut dan mempunyai manfaat bagi orang lain.	Kuantitatif	Para pelaku informasi yang secara mudahnya untuk melakukan bebas berpendapat di era digital. Sebab dimana masyarakat mayoritas lebih cenderung mencari informasi melalui media elektronik (gadget) dibandingkan melalui media konvensional (cetak).	<ul style="list-style-type: none"> a. Menggunakan objek penelitian PID Polda Jatim, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian media sosial sebagai tolak ukur penyebaran informasi. b. Mengkaji <i>Information Disorder</i> pada masyarakat, sedangkan penelitian terdahulu mengkaji perkembangan generasi digital Indonesia.

4.	Tjahjanulin Domai, Hermawan, Leny Yuliani (2015)	Perencanaan Pemberdayaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam Rangka Keterbukaan Informasi Publik (Studi di Bagian Humas Setda Kabupaten Bantul).	Untuk mengetahui seberapa besar peran PPID dalam pemberdayaan sumber daya dalam proses keterbukaan informasi publik.	Kualitatif	Objek Penelitian yang dilakukan pada bagian pengelola Informasi dan Dokumentasi.	<ul style="list-style-type: none"> a. Menggunakan objek penelitian PID Polda Jatim, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian Humas Setda Kab. Bantul b. Mengkaji <i>Information Disorder</i> pada masyarakat, sedangkan penelitian terdahulu mengenai pemberdayaan PPID dalam rangka keterbukaan informasi publik.
----	--	--	--	------------	--	---

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2019)

B. Tinjauan Teori Umum

1. Tinjauan Umum Tentang Layanan Publik

a) Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat mudah dibuktikan di mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak kita lihat. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Menurut Sinambela *et al* (2010:23) menegaskan bahwa dalam kondisi demikian hanya saja organisasi yang dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat merebut konsumen

potensial, seperti halnya lembaga pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi. Oleh sebab itu, pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma baru global agar pelayanannya mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik. Untuk itu birokrasi seharusnya menjadi *center of excellence*, pusat keunggulan pemerintahan.

Sedangkan menurut pendapat Lukman (2000:8) menegaskan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang dapat menguntungkan dalam kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan adanya kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *Public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Dengan pengertian yang lebih jelas dan spesifik terkait dengan peraturan pemerintah menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan (KepmenPAN) No.63/KEP/M.PAN/7/2003, menegaskan bahwa publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya

memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan hal seperti ini maka tentu saja memiliki tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) harus dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan serta dapat memenuhi dari kebutuhan tersebut. Kebutuhan dalam hal seperti ini bukanlah kebutuhan yang secara individual, melainkan berbagai kebutuhan yang sesungguhnya atau realita dan dapat diharapkan bagi masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, informasi publik, dan lain sebagainya.

b) Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2015:15) menegaskan bahwa fungsi utama dari pemerintah yaitu memberikan pelayanan, untuk dapat menyelenggarakan dan mengatur pembangunan pemerintah dan mengurus masyarakatnya, dengan cara menciptakan ketentraman dan ketertiban demi mengayomi dan menyejahterakan masyarakatnya. Penyelenggaraan pelayanan publik memiliki aspek dimensional, oleh karena itu dalam pembahasan dan menerapkan strategi pelaksanaannya tidak dapat hanya didasarkan pada satu aspek saja, misalnya hanya aspek ekonomi atau aspek politik. Pendekatannya harus terintegrasi

melingkupi aspek lainnya, seperti aspek sosial budaya, kondisi geografis dan aspek hukum/peraturan perundang-undangan.

Jika dilihat dari sudut pandang peraturan pemerintah maka paradigma kebijakan pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, adalah dalam kerangka mewujudkan sistem atau tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan publik mencakup adanya penyelenggaraan *public good* dan *public regulation*. *Public Good*, berkaitan dengan penyediaan infrastruktur, barang dan jasa, termasuk pelayanan dasar atau inti (*core public services*) yang menjadi tugas dan fungsi utama pemerintah pusat/ pemerintah daerah. Sedangkan *public regulation* berkaitan dengan pembentukan peraturan perundang-undangan dan kebijakan dalam kerangka menciptakan ketentraman dan ketertiban.

c) **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (1995) dalam Hardiyansyah (2011:40) menegaskan bahwa hal penting yang perlu diperhatikan dalam pelayanan publik terdiri dari (1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari adanya kesalahan; (3) Etika profesi yang baik dan profesional dalam memberikan pelayanan;

(4) Kemudahan dalam memperoleh pelayanan; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar yang bisa membahagiakan pelanggan.

Lain halnya, menurut Lukman (1999) dalam Hardiyansyah (2011:35) menegaskan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Sedangkan menurut pendapat Ibrahim (2008:22) dalam Hardiyansyah (2011:40) menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut. Maka jika dijelaskan menurut para ahli di atas kualitas pelayanan publik merupakan salah satu faktor yang utama dalam hal melayani publik dengan menjunjung tingkat profesionalitas tinggi.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan publik yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Selanjutnya menurut pendapat Zeithaml *et al* (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46) menegaskan bahwa indikator dari kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi pelayanan publik, yaitu diantaranya sebagai berikut:

“*reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empati, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen; *Empathy*, yang ditandai mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan dengan melayani sikap ramah dan sikap sopan santun dan tidak melakukan cara diskriminatif (membeda-bedakan) kepada orang lain”. (Hardiyansyah, 2011:46-47).

Berdasarkan definisi menurut para ahli yang telah disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan salah satu tolak ukur dalam pencapaian hasil efektifitas kinerja dari seseorang demi meningkatkan mutu pelayanan yang prima oleh badan publik. Sebab dengan adanya kualitas pelayanan publik yang bersifat “memuaskan” bagi publik, maka tentunya akan memberikan nilai positif bagi suatu badan publik itu sendiri. Namun jika badan publik masih belum menerapkan standard kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan prosedur pelayanan yang baik dan benar, maka badan publik masih belum bisa dikatakan memiliki kualitas pelayanan publik yang profesional dan terbaik. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu tujuan utama untuk menyejahterakan masyarakat dalam hal memperoleh pelayanan yang layak diberikan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan publik secara umum ditentukan oleh aspek sistem, aspek kelembagaan, aspek sumber daya manusia, dan aspek keuangan. Maka pemerintah memiliki peran dalam memenuhi kebutuhan aspek tersebut, karena dengan begitu masyarakat akan ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Tinjauan Umum Tentang Informasi

a) Pengertian Informasi

Menurut Rusdiana dan Irfan (2014:74) menegaskan bahwa informasi atau dalam bahasa Inggrisnya adalah *Information*, yang berasal dari bahasa Prancis yang berarti *Informacion*. Kata tersebut

diambil dari bahasa Latin, yaitu "*Informationem*" yang artinya "konsep, ide, garis besar". Definisi informasi adalah suatu kumpulan data yang sudah diolah atau diproses sehingga menjadi suatu bentuk yang memiliki arti (makna) bagi penerima informasi dengan memiliki sifat nilai yang bermanfaat. Dan dapat dipahami bahwasanya informasi merupakan suatu hasil pengolahan data, namun tidak semua hasil dari pengolahan menjadi sebuah informasi, akan tetapi hasil pengolahan data yang tidak memberikan kejelasan arti (makna) bagi seseorang, maka bukanlah suatu informasi bagi orang tersebut.

Berdasarkan pengertian informasi di atas bahwa informasi merupakan sesuatu yang dihasilkan dari pengolahan data. Data adalah sekumpulan fakta, angka, atau hal (kejadian) tanpa adanya konteks dan bersifat objektif yang sudah diolah sedemikian rupa sehingga menjadi sebuah informasi yang berguna dan lebih berarti bagi semua orang, dan sumber dari informasi adalah sebuah data yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian dari kesatuan yang nyata dan terjadi ketika pada saat tertentu. Dengan hal seperti ini informasi merupakan salah satu faktor yang utama dalam hal menghindari kesenjangan antar sesama manusia.

Sedangkan menurut Buckland (1991:351-360) menegaskan bahwa informasi memiliki tiga arti yaitu antara lain sebagai berikut:

1. Informasi sebagai proses (*Information-as-process*), yaitu suatu tindakan informasi yang dilakukan oleh seseorang dengan cara menginformasikan, mengomunikasikan, dengan memberikan

proses pengetahuan atau berita berdasarkan kejadian yang berupa fakta (kenyataan) terhadap orang lain.

2. Informasi sebagai pengetahuan (*Information-as-knowledge*), yaitu suatu informasi yang berupa fakta kejadian melalui proses informasi yang diperoleh dari sekumpulan data yang sudah diolah sehingga dapat dijadikan suatu pengetahuan. Namun terkadang informasi memiliki unsur yang belum akurat (tidak pasti), cara dalam mengurangi ketidakpastian informasi dapat dilihat dari 'kasus' informasi yang tidak memiliki arti bagi orang lain.
3. Informasi sebagai benda (*Information-as-thing*), yaitu suatu informasi yang dapat digunakan melalui objek maupun atribut, seperti dokumen dan data. Hal seperti itu memiliki suatu makna dan nilai informasi yang dianggap sebagai informatif, karena memiliki kualitas yang mengandung unsur pengetahuan dan instruktif.

Berdasarkan definisi di atas yaitu karakteristik kunci utama dari informasi yaitu sebagai pengetahuan yang diartikan seseorang tidak dapat menyentuhnya atau mengukurnya dengan cara langsung. Pengetahuan dilandasi dengan adanya keyakinan, dan pendapat yang bersifat pribadi, subjektif, dan konseptual. Agar dapat memahami adanya suatu informasi maka informasi dapat dipermudah dalam hal pemahaman dengan cara mengomunikasikan informasi diungkapkan atau dijelaskan dengan cara berupa teks maupun lisan.

b) Jenis-Jenis Informasi

Menurut pendapat Barus (2010:38) menegaskan bahwa sebelum mendapatkan sebuah berita/informasi (*news getting*), para pelaku pencari informasi harus lebih mengetahui dimana saja dan siapa sajakah sumber-sumbernya. Untuk mengetahui sumber berita, ada baiknya terlebih dahulu mengenali jenis beritanya. Apakah berita tersebut merupakan sebuah informasi yang termasuk ke dalam ranah politik, ekonomi, sosial, budaya, hukum, ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), kriminal, hiburan, atau lain sebagainya. Untuk dapat lebih dekat dengan mengenal suatu informasi, maka perlu dibutuhkan sebuah upaya yang dapat menuntun ke mana dan bagaimana memperoleh fakta yang diperlukan. Informasi yang diperlukan dan dibutuhkan itu ditentukan oleh jenis berita/informasi sebab hanya dengan mengetahui jenis berita/informasi, maka kita akan dapat memahami sumbernya.

Dengan banyaknya informasi yang mudah untuk diperoleh masyarakat, adapun macam atau jenis berita/informasi yang dapat dibagi berdasarkan 3 hal, yaitu diantaranya sebagai berikut:

1) Berdasarkan sifat kejadian;

“(1) Berita yang dapat diduga: peristiwa atau kejadian yang dapat diperkirakan sebelumnya, seperti perayaan HUT RI, munas organisasi politik, konferensi, seminar, dan lain sebagainya; **(2) Berita yang tidak dapat diduga:** peristiwa atau kejadian yang memang sulit dan tidak dapat diperkirakan kapan terjadinya (*happening*), seperti bencana alam, kecelakaan, pembunuhan, kematian orang-orang yang penting, dan sebagainya”. (Barus, 2010:39).

2) Berdasarkan jarak geografis;

Berdasarkan hasil jenis berita/informasi berdasarkan jarak geografis merupakan salah satu jenis berita/informasi yang dapat dipahami dan dilihat (menyinggung) dari segi letak wilayah dan letak khatulistiwa suatu wilayah atau negara. Pembagian jenis berita berdasarkan jarak geografis ini meliputi:

“(1) *Berita Lokal*: berita mengenai peristiwa yang terjadi di sekitar tempat publikasinya. Jika surat kabar yang dimaksud merupakan terbitan Jakarta, yang disebut sebagai berita lokal nya adalah berita-berita yang terjadi di sekitar ibu kota. (2) *Berita Regional*: berita dari satu wilayah atau kawasan tertentu dari suatu negara di mana surat kabar diterbitkan. Misalnya berita-berita yang terjadi di kawasan Indonesia Bagian Timur surat kabar yang terbit di Makassar atau Sulawesi Selatan bisa disebut sebagai berita regional. (3) *Berita Nasional*: berita-berita yang mencakup kejadian yang memiliki dampak cukup luas pada suatu negara di mana surat kabar diterbitkan. Berita tersebut tidak saja menyangkut peristiwa yang terjadi di ibu kota, tetapi juga kejadian yang ada di daerah-daerah yang resonansinya mencakup negara. (4) *Berita Internasional*: berita-berita yang cakupan wilayahnya melampaui batas-batas negara atau berita-berita yang kejadiannya meliputi seluruh dunia”. (Barus, 2010:39).

3) Berdasarkan persoalan.

Adapun salah satu jenis yang berdasarkan persoalan yaitu biasanya berhubungan dengan adanya suatu informasi dari berbagai bidang yang sangat kompleks. Secara garis besar bisa dikelompokkan menjadi berita politik, ekonomi, sosial-budaya, hukum, olahraga, militer, kriminal atau kejahatan, dan lain sebagainya. Hal seperti ini biasanya mencakup dari adanya suatu permasalahan yang dihadapi oleh seseorang atau masyarakat.

c) Mengetahui Sumber Informasi/Berita

Menurut pendapat Barus (2010:55) menegaskan bahwa hal yang menjadi masalah adalah bagaimana pelaku informasi dapat mengenal/mengetahui dekat sumber-sumber tersebut. Secara umum dengan segala bentuk yang tegas bahwa informasi/berita hendaknya disusun berdasarkan fakta dan sumber beritanya. Sumber berita/informasi sudah selayaknya dicantumkan, terutama berkaitan dengan pendapat individu maupun kelompok. Dengan hal seperti ini maka tentunya dapat meminimalisir dari adanya berita palsu (*hoax*) untuk disebarluaskan kepada publik, serta dengan adanya sumber informasi/berita yang cukup jelas dan akurat tentunya juga dapat meminimalisir dari kegiatan tuduhan melakukan plagiat.

Oleh sebab itu, bentuk sumber-sumber informasi yang dapat dikelompokkan dan dibagi menurut jenis informasi yaitu diantaranya sebagai berikut:

“(1) *Sumber Berita Atas Nama Pribadi*: mencakup orang-orang biasa (*ordinary man*) yang juga bisa disebut dengan *man in the street* (seperti pengunjung pameran, preman terminal, orang-orang berlalu-lalang di pasar, petugas parkir, pengantar surat, dan lain-lain); pakar di bidang keahlian masing-masing (seperti pakar hukum, olahraga, ilmu politik, ekonomi, ahli forensik, kriminologi, musisi, sutradara, sastrawan/budayawan, dan narasumber lainnya); atau berdasarkan profesi seperti polisi, petugas administrasi, kesehatan, pegawai kantor pengadilan, sopir, awak alat transportasi, penjaga kamar mayat, dan sebagainya. (2) *Sumber Berita Pribadi Atas Nama Kelompok atau Golongan*: mencakup tokoh masyarakat (*opinion leader*), pimpinan organisasi bisnis, pimpinan teras partai (*the party machinery*), anggota parlemen, pemuka agama, kepala suku, dan para

pemimpin yang mewakili komunitas tertentu. (3) *Sumber Berita Organisasi/Lembaga/Instansi*: mencakup partai politik, pejabat pemerintahan atau lembaga publik, lembaga swasta, lembaga swadaya masyarakat, dinas penerangan polisi, dan militer”. (Barus, 2010:55).

Di samping sumber-sumber tersebut maka seharusnya para pelaku informasi sudah seharusnya melengkapi diri dengan berbagai sumber referensi sebagai bahan kelengkapan informasi, gambar, atau laporannya. Setelah semua itu dipenuhi, maka tiba saatnya pelaku informasi menyusun informasi dalam suatu struktur penceritaan yang baik dan logis. Berdasarkan penjelasan di atas sumber informasi merupakan sekumpulan informasi yang dikelompokkan berdasarkan masing-masing kategori yang dapat berupa media sosial, website surat kabar, perpustakaan. Sehingga dari kategori tersebut informasi layak untuk dikonsumsi. Salah satu tujuan utama dari sumber informasi adalah mencantumkan identitas diri atau identitas dari pembuat informasi, apakah informasi tersebut memiliki kelayakan yang valid untuk dikonsumsi maupun untuk dipublikasi kepada masyarakat. Cara seperti ini merupakan wujud hal agar dapat mengetahui arah kejelasan informasi yang didapatkan, sehingga informasi bisa digunakan tanpa adanya unsur negatif.

3. Tinjauan Umum Tentang Informasi Publik

a) Makna Informasi Publik

Menurut Mustafa (2014:1) menegaskan bahwa pengertian dari informasi publik seperti yang tersirat di UU KIP No.14 Tahun

2008 perlu dipahami lebih dulu agar tidak terjadi salah tafsir. Informasi menurut UU KIP No.14 Tahun 2008 adalah keterangan, pernyataan gagasan, dan pesan baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai perkembangan teknologi informasi dan komunikasi elektronik maupun non-elektronik. Sedangkan yang dimaksud informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan Negara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan UU ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Dari pengertian di atas dalam pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik terdapat dua belah pihak pada posisi yang berbeda yang sesuai dari perannya masing-masing, yakni pihak yang menerima informasi dengan menyediakan informasi. Pihak yang berkewajiban menyediakan informasi disebut Badan Publik. Sedangkan pengguna atau penerima informasi adalah orang yang diatur dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi (UU KIP).

b) Klasifikasi Informasi Publik

Menurut pendapat Mustafa (2014:7-10) menegaskan bahwa dalam proses pengklasifikasian, informasi dibagi menjadi dua yaitu:

- 1) Informasi yang bersifat publik, adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan diterima oleh suatu badan publik

yang sesuai UU KIP. Sedangkan informasi yang bersifat publik dikelompokkan berdasarkan subjek informasi yang sesuai dengan tugas pokok, fungsi, dan kegiatan satuan kerja. Pengelompokan informasi yang bersifat publik antara lain:

- a. Informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala seperti halnya informasi mengenai kegiatan kinerja Depkominfo dan lain sebagainya.
 - b. Informasi publik yang wajib diumumkan secara serta merta seperti halnya informasi yang dapat mengancam kehidupan nyata orang banyak dan ketertiban umum. Contoh BMKG wajib mengumumkan informasi prediksi bencana tsunami sebelum gempa kepada masyarakat.
- 2) Informasi yang dikecualikan, Informasi yang dikecualikan terdapat dalam pasal 17 UU No.14 Tahun 2008 tentang KIP menerangkan sebagai berikut:
- a. Dapat menghambat proses penegak hukum.
 - b. Dapat mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan usaha tidak sehat.
 - c. Dapat membahayakan pertahanan dan keamanan negara

Berdasarkan penjelasan di atas bahwasanya informasi publik tidak untuk semuanya di umumkan secara terbuka bagi masyarakat, namun informasi publik ada yang bersifat privat (pemerintah) yang mengetahui dari isi informasi tersebut. Sebab informasi adalah suatu kumpulan

data-data yang berupa fakta dari adanya suatu kejadian, maka dari itu poin yang dapat digaris bawahi dalam sudut pandang mengenai klasifikasi informasi publik di sini yaitu, dengan tidak memberikan informasi yang isi (*content*) mengandung unsur negatif bagi badan publik. Sebab bahwasanya pemerintah merupakan suatu lembaga yang memberikan pelayanan dengan kualitas produktivitas yang baik demi martabat bangsa dan negara.

c) Pengelolaan Informasi Publik

Menurut pendapat Mustafa (2014:12) menegaskan bahwa dalam pasal 1 ayat (9) Permendagri No. 35 Tahun 2010 disebutkan bahwa Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID. PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab dalam pengumpulan, pendokumentasian, penyimpanan, pemeliharaan, penyediaan, distribusi, dan pelayanan informasi di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan pemerintahan Daerah. Kemudian yang dimaksud dengan pengelolaan informasi publik adalah mengatur atau manajemen informasi yang telah diperoleh dari suatu badan publik tersebut.

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat diinterpretasi bahwa dalam mengelola informasi perlu diperhatikan *updating* data setiap waktu, jadi informasi yang tersedia selalu informasi yang *UpToDate*. Memang tidak mudah untuk selalu memperbarui sebuah informasi, karena diperlukan sumber daya manusia yang khusus dalam bidang itu,

sehingga sudah selayaknya pula mulai dipikirkan untuk merekrut sumber daya manusia khusus untuk mengelola informasi agar informasi yang diinginkan atau diperuntukkan masyarakat merupakan informasi yang berkualitas.

4. Tinjauan Umum Tentang Keterbukaan Informasi Publik

a) Pengertian Keterbukaan Informasi Publik

Hak untuk memperoleh informasi atau hak untuk mengetahui merupakan hak asasi dari setiap insan yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar 1945/Perubahan II Pasal 28F yang berbunyi:

“setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”. (UUD 1946 Pasal 28F Tentang Hak Asasi Manusia).

Negara yang terbuka dan demokratis merupakan negara yang bersifat transparan di depan publik, dan dapat memberikan jaminan adanya keterbukaan informasi yang diwujudkan dalam 5 (lima) hak yang dimiliki oleh masyarakat:

- 1) Hak memantau perilaku pejabat publik dalam menjalankan peran publik nya (*right to observe*).
- 2) Hak memperoleh Informasi (*right to information*).
- 3) Hak terlibat dan berpartisipasi dalam proses pembentukan kebijakan publik (*right to participate*).
- 4) Kebebasan berekspresi salah satunya diwujudkan melalui kebebasan pers.

- 5) Hak mengajukan keberatan terhadap penolakan atau tidak dijamin nya hak-hak di atas.

Hadirnya Undang-Undang No.14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) menjadi tumpuan harapan bagi semakin tegaknya demokrasi di Indonesia karena terwujudnya keterbukaan atau transparansi diawali dengan regulasi yang jelas serta manajemen data dan informasi yang efektif sebagaimana menurut Dikopolou dan Mihiotis (2012:135) dalam Domai, Hermawan dan Yuliani (2015:52) menegaskan bahwa:

“Transparansi ada ketika seluruh tindakan dan keputusan dipersiapkan, dilegalkan, dan dilaksanakan melalui aturan hukum, melalui proses yang demokrasi dengan memperhatikan hak-hak asasi manusia. Tujuan dari tindakan tersebut adalah akses langsung terhadap informasi yang berhubungan dengan keputusan-keputusan yang diambil bagi masyarakat. Hanya melalui manajemen yang efektif dalam pendokumentasian, informasi tersebut dapat di integrasi secara akurat, otentik, dan *accessible*”. (Dikopolou dan Mihiotis, 2012:135).

Kehadiran UU KIP tersebut menjawab kebutuhan informasi bagi masyarakat akan adanya keterbukaan informasi yang dari waktu yang semakin meningkat dengan melihat seiring perkembangan teknologi informasi yang berkembang pesat. Perkembangan pesat dari teknologi dan informasi (IPTEK) berimplikasi terhadap kritisnya masyarakat atas berbagai tindakan dan kebijakan yang telah diambil oleh pemerintah. Kekurangmampuan pemerintah memenuhi tuntutan ini tentunya dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat.

Adapun beberapa jenis-jenis informasi publik yang diatur dalam UU KIP, yaitu diantaranya sebagai berikut:

- 1) Informasi yang wajib disediakan secara berkala paling sedikit enam bulan sekali (pasal 9), yaitu informasi tentang organisasi, kegiatan dan kinerja, laporan keuangan dan informasi lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- 2) Informasi yang harus diumumkan secara serta merta (pasal 10) yakni informasi yang dapat mengancam hidup orang banyak dan ketertiban umum.

b) Keterbukaan Informasi dalam Perspektif UU KIP

Menurut Sirajuddin, Sukriono, dan Winardi (2012:113-114) menegaskan bahwa momentum keterbukaan informasi publik menjadi semakin nyata dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) oleh DPR RI pada tanggal 3 April 2008. UU KIP secara komprehensif mengatur kewajiban dari setiap badan publik atau pejabat publik yang berguna untuk memberikan kewenangan akses informasi, dokumen, dan data di integrasi sebagai bagian intern dari fungsi birokrasi pemerintahan, dengan diperkuat adanya sanksi-sanksi yang tegas bagi pelanggar nya. UU KIP juga mengatur klasifikasi informasi yang dapat memberikan kepastian hukum tentang apa saja informasi yang dapat dibuka dan bisa diakses oleh publik, serta informasi apa saja yang dikecualikan dalam periode tertentu.

Adapun informasi yang wajib diumumkan secara berkala berdasarkan UU KIP adalah meliputi:

“a) Informasi yang berkaitan dengan badan publik, b) informasi mengenai kegiatan dan kinerja Badan Publik terkait, c) informasi mengenai laporan keuangan, dan d) informasi lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.” (Sirajuddin, Sukriono, dan Winardi, 2012:115).

Sementara informasi yang wajib diumumkan secara serta merta adalah suatu informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak serta ketertiban umum. Kewajiban menyebarluaskan informasi publik ini disampaikan dengan cara yang mudah dan dapat dijangkau oleh kalangan masyarakat dan dalam bahasa yang mudah untuk dipahami. Dalam UU KIP telah menciptakan sebuah lembaga baru yang bernama Komisi Informasi. Komisi Informasi merupakan lembaga mandiri yang berfungsi untuk menjalankan UU KIP dan peraturan pelaksanaannya, serta menyelesaikan sengketa informasi melalui mediasi dan ajudikasi nonlitigasi.

Menurut Sirajuddin, Sukriono, dan Winardi (2012:115-116) menegaskan bahwa tugas dari Komisi Informasi yaitu (1) menerima, memeriksa dan memutus permohonan penyelesaian sengketa informasi melalui mediasi dan ajudikasi nonlitigasi yang diajukan setiap pemohon informasi publik berdasarkan alasan sebagaimana dimaksud UU KIP (2) menetapkan kebijakan umum pelayanan informasi publik, (3) menetapkan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis.

Untuk dapat mewujudkan pelayanan yang cepat dan yang terpercaya, dan bersifat sederhana, maka setiap badan publik menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi sebagai membuat dan mengembangkan sistem penyedia layanan informasi secara cepat dan tepat. Namun ada hal-hal yang perlu diperhatikan setiap badan publik wajib membuka akses bagi setiap pemohon informasi publik untuk mendapatkan informasi publik, kecuali:

“(1) Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi publik dapat menghambat proses penegakan hukum; (2) Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi publik dapat mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat; (3) Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi publik dapat membahayakan pertahanan dan keamanan negara; (4) Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi publik dapat mengungkapkan kekayaan alam Indonesia; (5) Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi publik dapat merugikan ketahanan ekonomi nasional; (6) Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi publik, dapat merugikan kepentingan hubungan luar negeri; (7) Informasi publik yang apabila dibuka dapat mengungkapkan isi akta autentik yang bersifat pribadi dan kemauan terakhir ataupun wasiat seseorang; (8) Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi publik dapat mengungkap rahasia pribadi; (9) Memorandum atau surat-surat antar badan publik atau intra badan publik yang menurut sifatnya dirahasiakan kecuali atas keputusan atas putusan komisi informasi; (10) Informasi yang tidak boleh diungkapkan berdasarkan undang-undang. (Sirajuddin, Sukriono, dan Winardi, 2012:117-118).

Dari penjelasan diatas dapat di interpretasi bahwasanya memperoleh informasi, merupakan hak asasi setiap orang dalam

mengembangkan kepribadian diri dan lingkungan. Dengan adanya keterbukaan Informasi merupakan salah satu hal mendasar dalam membangun komunikasi yang baik. Keterbukaan informasi pada badan publik, sesungguhnya dapat memberikan dampak positif kepada dua belah pihak sekaligus, baik pada sektor badan publik maupun sektor publik. Perwujudan dari asas keterbukaan informasi publik, adalah memberikan hak-hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, dan berguna untuk mengetahui kinerja badan publik yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari pemerintah maupun masyarakat. Transparansi merupakan salah satu wujud penting untuk meningkatkan citra lembaga karena esensi dari keterbukaan adalah kejujuran, konsistensi, dan tanggung jawab.

Sebagai langkah mewujudkan konsep tata pemerintahan yang baik (*good governance*) sekaligus mewujudkan bentuk konkrit perlindungan hak asasi manusia maka diperlukan landasan atau instrumen yuridis yang kuat untuk mengatur keterbukaan informasi yang transparan, terbuka, partisipatoris dalam seluruh proses pengelolaan sumber daya publik. *Good Governance* dapat tercipta apabila ketiga pilar saling berhubungan, yaitu pemerintah, masyarakat, dan dunia dengan berusaha untuk dapat mewujudkan kesadaran akan pentingnya prinsip-prinsip dalam meningkatkan prinsip-prinsip *good governance*. Dengan faktor pendorong adanya keterbukaan informasi merupakan salah satu adanya daya tarik bagi

masyarakat untuk lebih bisa percaya kepada pemerintah dengan memiliki sifat transparan dan terbuka, dengan cara mensyaratkan ketersediaan informasi publik yang telah diberikan dan diperoleh oleh masyarakat.

5. Tinjauan Umum Tentang Gangguan Informasi (*Information Disorder*)

a) Pengertian Gangguan Informasi

Menurut Posetti *et al* (2018:45-56) menegaskan bahwa teknologi semakin berkembang dan pesat saat ini tentunya mempengaruhi informasi akan cepat tersampaikan dan tersebar di seluruh masyarakat melalui media elektronik, serta ditambah daya dorong adanya perkembangan internet yang semakin tinggi maka peran dan pelaku informasi tentunya akan sangat mudah dalam hal kebebasan berpendapat di era digital.

Menurut Wardle dan Derakhshan (2017:21) menegaskan bahwa gangguan informasi (*information disorder*) merupakan salah satu penyebab adanya penyebar informasi palsu kepada pihak publik atau masyarakat dengan melakukan secara sengaja agar mengubah bentuk opini masyarakat lebih mempercayai dari isi pesan yang disampaikan. Adapun jenis-jenis format gangguan informasi yaitu diantaranya sebagai berikut:

- 1) *Mis-Information*, Informasi yang semata-mata memiliki unsur kesalahan dan menyesatkan tetapi tidak dibuat dengan maksud menyebabkan bahaya bagi orang lain.

Berikut ini contoh dari kejadian disinformasi:

“A terror attack on the Champs Elysees in Paris on 20 April 2017 inspired a great deal of misinformation⁵ as is the case in almost all breaking news situations. Individuals on social media unwittingly published a number of rumors, including the news that a second policeman had been killed, for example. The people sharing this type of content are rarely doing so to cause harm. Rather, they are caught up in the moment, trying to be helpful, but fail to adequately inspect and verify the information they are sharing.” (Wardle dan Derakhshan (2017:47).

Dari contoh kasus di atas dapat diartikan bahwasanya kejadian serangan terhadap *Champs Elysees* pada tanggal 20 April 2017 memunculkan dari adanya banyak mis-informasi, seperti halnya di hampir semua situasi berita terkini. Banyak orang di media sosial tanpa disadari dan diketahui menerbitkan sejumlah desas-desus, misalnya berita bahwa beredarnya seorang polisi kedua telah terbunuh. Namun akan tetapi informasi yang tersebar kepada masyarakat tidak membuat banyak orang yang terlibat (ter bohongi) dari informasi yang seperti ini, dan masyarakat rentan untuk melakukan kegiatan yang serupa, sehingga tidak akan menyebabkan bahaya.

- 2) *Dis-Information*, Informasi yang mempunyai isi (*content*) salah, palsu, manipulasi, dan fabrikasi (membahayakan) dengan adanya unsur kesengajaan untuk dibagikan kepada orang lain, yang bertujuan utama menyakiti seseorang, kelompok sosial, organisasi atau negara.

Berikut ini merupakan contoh dari kejadian disinformasi dari aspek pemerintahan mengenai pemilihan presiden:

“One of the attempted hoaxes of the French election campaign, was the creation of a sophisticated duplicate version of the Belgian newspaper Le Soir with a false article claiming that the presidential candidate Emmanuel Macron was being funded by Saudi Arabia. Another example was the circulation of documents online claiming falsely that he had opened an offshore bank account in the Bahamas. And finally, disinformation circulated via ‘Twitter raids’ in which loosely connected networks of individuals simultaneously took to Twitter with identical hashtags and messages to spread rumors about the candidate’s personal life”. (Wardle dan Derakhshan (2017:47).

Dari penjelasan contoh di atas dapat di artikan bahwasanya kejadian informasi seperti ini merupakan hasil publikasi yang berkonten dari adanya salah satu tipuan profil paling tinggi dari kegiatan kampanye, adalah dengan pembuatan duplikat versi cangkih dari surat kabar Belgia *Le Soir*, dengan artikel palsu yang mengklaim bahwasanya Macron di danai oleh negara Arab Saudi. Contoh lain dari kegiatan disinformasi adalah peredaran dokumen yang mengklaim secara *daring*, salah satunya bahwa Macron telah membuka rekening bank luar negeri di Bahama. Dan pada akhirnya, disinformasi diedarkan melalui 'serangan *Twitter*' di mana secara terbuka dan bebas berpendapat dengan menghubungkan jaringan individu secara bersamaan membawa ke media sosial (*Twitter*) dengan menggerakkan informasi berdasarkan hashtag (#) dan pesan informasi yang sama untuk

menyebarkan desas-desus tentang Macron (misalnya, bahwa dia menjalin hubungan dengan anak tirinya).

- 3) *Mal-Information*, Informasi yang mempunyai isi (*content*) kebocoran, pelecehan, dan ujaran kebencian yang didasarkan pada realitas, dan digunakan untuk mencelakakan seseorang, kelompok sosial, organisasi atau negara.

“One striking example of mal-information occurred when Emmanuel Macron’s emails were leaked the Friday before the run-off vote on 7 May. The information contained in the emails was real, although Macron’s campaign allegedly included false information to diminish the impact of any potential leak. However, by releasing private information into the public sphere minutes before the media blackout in France, the leak was designed to cause maximum harm to the Macron campaign”. (Wardle dan Derakhshan (2017:47).

Dari penjelasan contoh di atas dapat diartikan bahwasanya kejadian informasi seperti ini merupakan hasil publikasi yang berkonten dari adanya salah satu contoh mal informasi yang terlihat jelas terjadi ketika email Emmanuel Macron bocor pada hari Jumat sebelum pemungutan suara pada tanggal 7 Mei. Informasi yang terkandung dalam email itu nyata, meskipun kampanye Macron diduga memasukkan informasi palsu untuk mengurangi dampak dari potensi kebocoran. Namun, dengan cepat tanggapnya klarifikasi (merilis) informasi pribadi tersebut ke ruang publik, beberapa menit sebelum pemadaman media di Prancis, kebocoran itu dirancang untuk menyebabkan kerusakan

maksimal pada kampanye pemilihan. Macron. Jika disimpulkan dari pernyataan di atas bahwasanya pada mal informasi yang terjadi karena adanya maksud tertentu (unsur kesengajaan) demi kepentingan pribadi.

b) Kategori Gangguan Informasi (*Information Disorder*)

Menurut pendapat Wardle dan Derakhshan (2018:48-50) menegaskan bahwa untuk memahami mengenai adanya gangguan informasi (*information disorder*) maka diperlukan hal yang dapat mengenal informasi itu bersifat fakta ataupun non fakta. Dalam hal seperti ini yang perlu diperhatikan yaitu dengan melihat isi (*content*) yang disebarkan oleh pelaku informasi dengan cara mengenali tipe-tipe format konten tersebut. Adapun kategori kedudukan gangguan informasi (*information disorder*) yang terkait di bagian jenis-jenis *information disorder*, yaitu sebagai berikut:

1. Satire dan Parodi (*Satire and Parody*)

Memasukkan satire dalam tipologi tentang disinformasi dan misinformasi, mungkin mengejutkan. Satire dan parodi bisa dianggap sebagai salah satu bentuk seni dengan salah cara memelestikan hasil karya dengan cara lucu dan menggunakan bahasa satire. Namun, di dunia maya di mana orang semakin mudah menerima informasi melalui umpan sosial mereka, akan tetapi masih banyak orang yang kebingungan ketika memahami situs yang berupa satire.

2. Koneksi Salah (*False Connection*)

Ketika judul, visual atau keterangan tidak mendukung konten, ini adalah contoh koneksi palsu. Contoh paling umum dari jenis konten ini adalah clickbait berita utama. Dengan meningkatnya persaingan untuk perhatian audiensi, editor semakin banyak harus menulis berita utama untuk menarik klik, bahkan ketika orang membaca artikel yang mereka rasakan bahwa mereka telah ditipu.

3. Konten Menyesatkan (*Misleading Content*)

Jenis konten ini adalah ketika ada penggunaan informasi yang menyesatkan untuk membingkai masalah atau individu dengan cara tertentu dengan memangkas foto, atau memilih kutipan atau statistik selektif.

4. Konteks Palsu (*False Context*)

Salah satu alasan istilah 'berita palsu' sangat tidak membantu, adalah karena konten asli sering terlihat di sirkulasi kembali dari konteks aslinya.

5. Konten Pengaduk (*Imposter Content*)

Ketika sumber asli ditiru identitasnya (duplikasi). Permasalahan yang terjadi secara nyata adalah masalah ketika salah satu penyebar informasi melakukan duplikasi dari segi design logo situs “resmi” atau penyebar informasi “resmi”, dan mengaku dirinya bahwasanya informasi yang disebarakan valid.

6. Konten Manipulasi (*Manipulated Content*)

Konten yang isi (*content*) memiliki unsur mengganti dengan konten yang lain, dan tidak memiliki unsur kemanfaatan yang jelas dan terarah.

7. Konten Fabrikasi (*Fabricated Content*)

Konten baru yang bersifat 100% salah, dirancang untuk menipu dan membahayakan.

c) Ciri-ciri Informasi Palsu (*Hoax*)

Menurut pendapat Fatmawati (2017:339-340) menegaskan bahwa informasi telah berkembang sangat cepat dan sangat mudah untuk digunakan/diakses oleh masyarakat. Namun di sisi lain masyarakat perlu mengetahui adanya informasi itu benar-benar valid atau tidak. Untuk itu sebagai masyarakat yang memiliki tingkat sadar literasi dan melek literasi yang baik dan terpercaya, maka masyarakat perlu memperhatikan ciri-ciri informasi palsu agar informasi tersebut layak dikonsumsi (dipakai) dan di-*share* kepada masyarakat (publik).

Ciri-ciri untuk mengetahui apakah informasi itu valid atau berupa palsu antara lain sebagai berikut:

“(1) Pesan disertai nada perintah untuk menyebarkan dengan ancaman tertentu; (2) Biasanya judulnya sensasional dan bersifat provokatif; (3) Tidak ada tanggal kapan informasi itu di *posting*; (4) Tidak jelas pengirimnya, baik nama maupun identitasnya; (5) Menyisipkan kata, angka, huruf, untuk mengelabui pembaca (misalnya ayatnya dibelokkan); (6) Informasi yang belum waktunya tapi disebarkan (misalnya: anjuran puasa sunah pada tanggal-tanggal

tertentu); (7) Website atau *link* dengan alamat URL meragukan; (8) Foto yang disertakan kelihatan tidak asli; (9) Tidak ada organisasi resmi yang dikutip sebagai sumber informasi (10) Informasi mendadak terkait pelayanan publik yang biasanya disertai perintah untuk melakukan ‘sesuatu’ (misalnya pemadaman lampu); (11) Biasanya mencatat nama pejabat, perusahaan, maupun tipuan lainnya”. (Fatmawati, 2017:339-340).

Dari penjelasan mengenai ciri-ciri informasi di atas maka diinterpretasi sebelum masyarakat mengonsumsi informasi yang telah disebarluaskan oleh banyak orang, baik orang pribadi maupun kelompok. Perlu adanya proses pengenalan informasi tersebut dengan cara tidak mudah percaya informasi yang di *posting* sebelum mengenal lebih dekat informasi tersebut dan terutama adanya bukti nyata/fakta. Fungsi informasi untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan pengguna dan membangun wawasan yang baru.

6. Tinjauan Umum Tentang Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

a) Pengertian PPID

Menurut Peraturan Dalam Negeri Republik Indonesia No. 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah menegaskan bahwa PPID adalah kepanjangan dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, dimana PPID berfungsi sebagai pengelola dan penyampai dokumen yang dimiliki oleh badan publik sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang

Keterbukaan Informasi Publik. Dengan keberadaan PPID maka masyarakat yang akan menyampaikan permohonan informasi lebih mudah dan tidak berbelit karena dilayani lewat satu pintu, dan dengan adanya PPID merupakan salah satu sifat yang lebih transparan.

Salah satu elemen penting mewujudkan penyelenggaraan negara yang terbuka adalah hak publik untuk memperoleh Informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hak atas Informasi menjadi sangat penting karena makin terbuka penyelenggaraan negara untuk diawasi publik, penyelenggaraan negara tersebut makin dapat dipertanggungjawabkan. Hak setiap Orang untuk memperoleh Informasi juga relevan untuk meningkatkan kualitas pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Partisipasi atau pelibatan masyarakat tidak banyak berarti tanpa jaminan keterbukaan Informasi Publik.

Keberadaan Undang-undang tentang Keterbukaan Informasi Publik sangat penting sebagai landasan hukum yang berkaitan dengan:

- 1) Hak setiap Orang untuk memperoleh Informasi
- 2) Kewajiban Badan Publik menyediakan dan melayani permintaan Informasi secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proporsional, dan cara sederhana
- 3) Pengecualian bersifat ketat dan terbatas
- 4) Kewajiban Badan Publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan Informasi.

Setiap Badan Publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas Informasi Publik yang berkaitan dengan Badan Publik tersebut untuk masyarakat luas. Lingkup Badan Publik dalam Undang-undang ini meliputi lembaga eksekutif, yudikatif, legislatif, serta penyelenggara negara lainnya yang mendapatkan dana dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan mencakup pula organisasi nonpemerintah, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum, seperti lembaga swadaya masyarakat, perkumpulan, serta organisasi lainnya yang mengelola atau menggunakan dana yang sebagian atau seluruhnya bersumber dari APBN/APBD, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri.

b) Tugas dan Fungsi PID Polri

Dikutip dari website Biro PID merupakan salah satu unsur pelaksana utama yang berada di bawah Kadiv Humas Polri. PID bertugas membina, mengumpulkan, mengolah, menyajikan data, informasi dan dokumentasi dalam mendukung pelaksanaan dan penyampaian informasi, baik internal maupun eksternal Polri.

Adapun tugas dan fungsi dari Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PID) Polri yaitu diantaranya sebagai berikut:

1. Pengumpulan informasi dan data yang berhubungan dengan kegiatan Polri yang dapat diakses oleh publik. Agar publik dapat mengetahui dan menilai kinerja dari Polri.

2. Pengumpulan, pengelolaan dan analisis data, informasi dan dokumen yang dibutuhkan sehingga berguna sebagai penyajian informasi yang akurat dan dapat dipercaya untuk kepentingan internal maupun eksternal Polri.
3. Pengumpulan informasi dan data yang berkaitan dengan kegiatan Polri yang dapat diakses oleh publik.
4. Penyiapan media dan pendistribusian informasi dan dokumentasi yang secara luas dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
5. Pengelolaan informasi sebagai pengaduan pelayanan, perlindungan, pengayoman, dan penegakan hukum oleh Polri.
6. Penyelesaian proses sengketa informasi hingga tuntas. (Website humas.polri.go.id).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian adalah salah satu unsur penelitian dengan cara menentukan teknik dan langkah dalam menemukan sebuah informasi yang sesuai dengan konteks penelitian. Pada penelitian ini, peneliti mengambil kesimpulan dengan menggunakan jenis penelitian “deskriptif” dengan pendekatan “kualitatif”. Dikarenakan tujuan peneliti menggambarkan dan menganalisa secara akurat mengenai strategi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kepolisian Daerah Jawa Timur dalam penanganan gangguan informasi (*information disorder*).

Sedangkan pada penggunaan tipe dan strategi penemuan dalam penelitian ini yaitu dengan tipe “fenomenologi”. Menurut Yusuf (2014:350-354) menegaskan bahwa fenomenologi yaitu ilmu yang mempelajari tentang fenomena yang kelihatan (tampak) dari kesadaran diri peneliti, sesuatu yang menjadi tampak nyata. Penelitian dengan tipe dan strategi fenomenologi difokuskan dengan cara menafsirkan arti fenomena dan memahami peristiwa yang terjadi dalam suatu tertentu. Maka dari itu dalam penelitian ini mengkaji banyaknya permasalahan gangguan informasi yang terjadi pada masyarakat dengan mengikutsertakan bagaimana strategi PID Polda Jatim dalam penanganan permasalahan yang jelas tampak terlihat dengan kasat mata seseorang.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan salah satu unsur dalam penelitian yang berfungsi sebagai untuk membatasi studi permasalahan bagi peneliti dalam melakukan riset. Menurut pendapat Moelong (2013:9) menegaskan bahwa penetapan fokus penelitian memiliki dua maksud atau tujuan, yaitu diantaranya sebagai berikut:

1. Penetapan fokus akan membatasi studi, dalam hal ini fokus akan membatasi bidang itu sendiri. Artinya dengan adanya fokus, maka penentuan tempat penelitian menjadi layak.
2. Penetapan fokus berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-inklusi atau masukan pengeluaran (*inclusia exclusia criteria*) untuk menyaring suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan. Artinya, peneliti melakukan pemilihan data yang relevan dengan penelitian ini ketika peneliti mengalami banjir data. Berdasarkan pada paparan yang ada diatas, secara sederhana dapat ditarik inti bahwasanya adanya fokus penelitian akan mempermudah peneliti dalam mengambil data yang relevan, serta mengolahnya hingga menjadi sebuah kesimpulan. Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka fokus merupakan pokok permasalahan awal yang dipilih untuk peneliti. Berkaitan dengan hal tersebut, adapun fokus penelitian ini adalah:
 - a) Membahas mengenai peran PID Polda Jatim dalam penanganan gangguan informasi (*information disorder*) pada masyarakat.

- b) Membahas mengenai strategi PID Polda Jatim dalam penanganan gangguan informasi (*information disorder*) pada masyarakat.
- c) Membahas mengenai faktor pendukung dan penghambat PID Polda Jatim dalam penanganan gangguan informasi (*information disorder*) pada masyarakat:
 - a. Faktor pendukung internal dan eksternal.
 - b. Faktor penghambat internal dan eksternal.

Berdasarkan penjelasan mengenai fokus penelitian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa ketika peneliti sebelum melakukan penelitian, hal yang terlebih dahulu yang dilakukan yaitu dengan mengamati kondisi fenomena yang terjadi di lapangan, dari segi peran PID Polda Jatim dengan memberikan tindakan dan tinjauan ketika mendapatkan gangguan informasi pada masyarakat. Begitu pula dengan mengamati kondisi masyarakat yang telah banyak memberikan informasi yang memiliki unsur salah atau palsu. Sebab bilamana sebagai pelaku informasi, hendaknya masyarakat (publik) itu sendiri memberikan dan menyampaikan suatu informasi dengan isi yang memiliki sifat bermanfaat dan edukasi bagi masyarakat (khususnya pencari informasi). Untuk itu fokus penelitian di atas mengkaji peran yang dilakukan PID Polda Jatim dalam penanganan gangguan informasi tersebut, dan strategi PID Polda Jatim dalam penanganan gangguan informasi untuk meminimalisir adanya informasi hoaks yang tersebar di masyarakat melalui media sosial, serta yang terakhir untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat ketika menangani gangguan informasi pada masyarakat, dengan melibatkan adanya tinjauan

mengenai kebijakan keterbukaan informasi publik, kebijakan kearsipan, dan kebijakan ITE, yang dapat menjadi salah satu langkah dalam penanganan gangguan informasi.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi dan situs penelitian adalah tempat peneliti mengungkap keadaan sebenarnya objek yang diteliti. Oleh karena itu, pada kegiatan penelitian ini dilakukan di Kota Surabaya tepatnya pada Polda Jatim. Polda Jatim terletak di Jalan Ahmad Yani 116, Surabaya, Jawa Timur. Pemilihan lokasi ini dengan mempertimbangkan kemudahan peneliti dalam menggali, memproses, dan mengungkapkan data di lapangan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dari objek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, yang menjadi lokasi penelitian adalah Polda Jatim dengan pertimbangan bahwa:

1. Sering kita melihat bahwasanya informasi yang disebarluaskan oleh para pengguna informasi banyak menyalahgunakan suatu informasi yang berpotensi memberikan isi (*content*) yang bersifat palsu (*hoax*), dan mengakibatkan banyak orang terpengaruh dari isi pesan yang disampaikan tersebut.
2. Adanya peran dan strategi yang dilakukan PID Polda Jatim dalam menyampaikan suatu informasi yang benar dan memberikan hasil pengklarifikasian kepada masyarakat yang di *sharing* di media sosial. Demi menciptakan suatu ketertiban dan keamanan masyarakat yang kondusif.

3. Kurangnya mengenai tentang sadar melek teknologi dan informasi untuk meningkatkan para pengguna informasi agar lebih dapat memahami materi dari isi (*content*) informasi tersebut, sehingga dapat menghindari adanya informasi yang salah dan palsu (*hoax*).

Selain lokasi penelitian, juga diperlukan dengan adanya situs penelitian untuk menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang akan diteliti, sehingga data yang diperoleh benar-benar relevan. Adapun situs pada penelitian ini adalah Bidang Humas Polda Jatim dengan Sub Bidang PID Polda Jatim.

D. Sumber Data

Menurut Lofland dalam Moleong (2013:157) menegaskan bahwa jenis data menurut sumbernya menunjukkan dari mana peneliti mendapatkan data atau informasi yang diperlukan dalam penelitian, dapat berupa orang atau benda. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah, kata-kata, tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis datanya dibagi kedalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto dan gambaran hasil statistik.

Pada pengumpulan data, dari pengumpulan data yang diperhatikan untuk menyelesaikan masalah, yang berkaitan teknik penyelesaian yang akan digunakan, yaitu menggunakan metode kualitatif. Sumber data yang digunakan terbagi menjadi dua kategori, yaitu:

1. Data Primer

Data yang diperoleh dengan pengamatan atau data yang diperoleh langsung dari informan ataupun wawancara dengan adanya seorang

narasumber yang digunakan sebagai pendukung dalam melakukan analisis penelitian. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui:

- a) Observasi dengan metode observasi partisipan,
- b) Wawancara, jenis wawancara terencana-tidak terstruktur dengan narasumber,

Tabel 3.1. Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Unit/Bidang
1.	Bripda Fiki Alvian	Anggota/Staff	Monitor
2.	Bripda Ela	Anggota/Staff	Monitor
3.	Bintara Sugeng	Anggota/Staff	Pengolahan Informasi & Dokumentasi
4.	Brigadir Lianati	Kepala Urusan	Monitor
5.	AKP Indah	Kepala Urusan	Pengolahan Informasi & Dokumentasi
6.	AKBP Putu Mataram	Kepala Urusan	Penerangan Umum
7.	Bripda Sindita Mega Rusdiana	Anggota/Staff	Monitor

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2019)

Keterangan:

1. AKBP : Ajun Komisaris Besar Polisi
2. AKP : Ajun Komisaris Polisi
3. Bintara : Brigadir Polisi
4. Brigadir : Bintara Tiga
5. Bripda : Brigadir Dua

Berdasarkan hasil penentuan informan di atas maka dapat diartikan bahwa peneliti ingin mengetahui sejauh mana efektif dan efisiensi kinerja dari PID Polda Jatim dalam melakukan penanganan gangguan informasi pada masyarakat. Karena dengan menentukan 7 informan tersebut peneliti melakukan hasil pertimbangan dan penentuan informan sebagai data. Dalam penjelasan mengenai informan di atas bahwasanya peneliti menggunakan sumber

informan dengan kriteria *purposive sampling*. Peneliti ingin mengetahui karakteristik tokoh potensial dan kreatif untuk mengetahui peran dari PID Polda Jatim dalam menangani informasi hoaks pada masyarakat.

1. Bripda Fiki Alvian merupakan salah satu anggota unit monitoring (UR MONITOR), informan berperan sebagai patroli dunia maya melalui media sosial untuk menangani terjadinya informasi atau berita yang mengandung konten kebohongan atau palsu
2. Bripda Ela merupakan salah satu anggota unit monitoring (UR MONITOR), informan berperan sebagai patroli dunia maya melalui media sosial *Instagram*, dengan aktivitas yang dilakukan ini informan mencari tahu informasi-informasi yang mengandung unsur hoaks, kemudian jika terjadi adanya informasi yang bersifat hoaks maka di *take down* atau di evaluasi lebih lanjut terkait tingkat validnya informasi tersebut.
3. Bapak Sugeng merupakan seorang Anggota Senior urusan Pengumpulan dan Pengolahan Informasi dan Dokumentasi alasan peneliti memilih informasi tersebut karena beliau memahami adanya peran PID Polda Jatim dalam menangani hoaks dan penyajian informasi kepada masyarakat menganut UU KIP.

4. Ibu Lianati merupakan seorang yang ahli di bidang monitor untuk melakukan pengawasan dunia maya dengan cara kerja *cyber patrol* yang dilakukan selama 24 jam dan melakukan klarifikasi terkait informasi hoaks kepada masyarakat dengan bekerja sama dengan instan/lembaga lain, alasan peneliti memilih informan tersebut yaitu karena beliau merupakan salah satu orang yang memahami cara kerja *cyber troops* dalam penanganan informasi hoaks.
5. Ibu Indah merupakan selaku Kepala Urusan Pengumpulan dan Pengolahan Informasi dan Dokumentasi yang dapat dijadikan sumber informan karena memiliki peran rekapitulasi informasi setiap satu bulan sekali.
6. Bapak Putu Mataram merupakan selaku Kepala Penerangan Umum yang alasan peneliti memilih informan tersebut karena beliau berperan sebagai memberikan arahan sosialisasi kepada masyarakat (netizen) dalam hal pembinaan dan sosialisasi serta melakukan kerja sama dengan lembaga/instansi lain dalam menangani hoaks.
7. Bripda Sindita Mega Rusdiana merupakan salah satu anggota unit monitoring (MONITOR), informan berperan sebagai menyampaikan informasi-informasi yang akurat atau berita khususnya terkait Polda Jatim, penyampaian informasi tersebut dilakukan melalui media maya dengan melakukan patroli di

media sosial, sehingga untuk dapat meminimalisir adanya kegiatan penyebaran informasi yang mengandung konten kebohongan atau hoaks.

c) Dokumen

Merupakan tulisan penting yang berisikan informasi baik berupa tulisan tangan dengan tinta maupun berupa tulisan melalui media elektronik, dokumen dapat berbentuk teks tertulis, *artefacts*, gambar, maupun foto. Dalam penelitian ini, dokumen yang digunakan adalah data yang diperoleh dari informan.

2. Data Sekunder

Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan adalah bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, dan data pendukung lain yang ada di Polda Jatim. Sebagai data pendukung proses hasil penelitian yang sesuai dengan hasil di lapangan.

E. Pengumpulan Data

Menurut Creswell (2016:253-255) menegaskan bahwa prosedur pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara membatasi penelitian, mengumpulkan suatu informasi melalui tahap observasi, tahap wawancara, tahap dokumentasi, tahap materi-materi visual, dan tahap usaha merancang protokol untuk merekam/mencatat informasi. Maka dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwasanya teknik dari pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan data.

1. **Observasi kualitatif (*qualitative observation*)**, adalah ketika peneliti langsung terjun langsung ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan observasi partisipasi, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian, serta melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengambil data yang tidak didapatkan selama wawancara dan dokumentasi di Polda Jatim.
2. **Wawancara kualitatif (*qualitative interview*)**, adalah ketika peneliti dapat melakukan *face-to-face* (wawancara berhadap-hadapan) dengan partisipan atau mewawancarai mereka dengan telepon. Sedangkan menurut Yusuf (2014:376) menegaskan bahwa wawancara jika ditinjau dari bentuk pertanyaan yang diajukan maka wawancara dapat dikategorikan menjadi tiga jenis yaitu diantaranya:
 - a) Wawancara terencana-terstruktur.
 - b) Wawancara terencana-tidak terstruktur.
 - c) Wawancara bebas.

Berdasarkan penjelasan di atas jenis wawancara yang digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan jenis wawancara “terencana-tidak terstruktur” dimana peneliti dalam hal ini menyusun sesuai rencana wawancara yang mantap, tetapi tidak menggunakan format dan urutan baku. Tujuan dari wawancara jenis ini yaitu untuk menemukan permasalahan yang lebih bersifat terbuka, serta dapat membuat pihak

informan diminta untuk berpendapat, dan mengeluarkan semua ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

3. **Dokumen kualitatif** (*qualitative document*), Dokumen yang terkait dalam penelitian ini adalah buku pendukung penelitian mengenai ilmu administrasi publik, ilmu perpustakaan, dan keterbukaan informasi publik, serta adanya ilmu yang membahas tentang gangguan informasi (*information disorder*), jurnal mengenai peran dan strategi PPID, jurnal mengenai gangguan informasi, dan jurnal mengenai keterbukaan informasi publik. Serta menyesuaikan pula adanya materi audio dan visual kualitatif berupa bukti atau catatan data yang ada di Polda Jatim dan disertai dengan adanya dokumentasi bukti berupa foto-foto yang diperoleh dan didapatkan oleh peneliti.

F. Instrumen Penelitian

Menurut pendapat Moleong (2013:168) menegaskan bahwa suatu penelitian memerlukan adanya instrumen dalam pelaksanaannya. Instrumen penelitian merupakan alat-alat bantu yang digunakan untuk menggali data dalam penelitian, sehingga kegiatan penelitian dapat berjalan dengan baik dan lancar. Sedangkan menurut pendapat Sugiyono (2017:305) menegaskan bahwa semua alat yang bisa mendukung suatu penelitian bisa disebut instrumen penelitian. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti.

Dalam penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan adalah:

1. Peralatan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Adanya peralatan berupa teknologi dan komunikasi sendiri seperti adanya fasilitas secara personal/pribadi seperti konektivitas internet, laptop, dan gadget (*android/smartphone/ponsel*) yang dapat digunakan penunjang unsur dalam instrumen penelitian sebagai penggalian data secara digital. Serta memanfaatkan gadget sebagai alat untuk merekam hasil wawancara yang hendak dilakukan oleh informan, dan hasil wawancara tersebut disimpan sebagai bukti penelitian serta dengan penggunaan beberapa perangkat alat yang lain berfungsi dokumentasi adalah kamera ponsel yang dapat digunakan sebagai mengambil data-data yang ada di Polda Jatim guna sebagai daya dukung dan bukti data penelitian.

2. Peralatan Pencatatan

Peralatan pencatatan sendiri sebagai unsur instrumen dilakukannya sebuah penelitian, dan seperti yang kita ketahui peralatan pencatatan yang bisa digunakan yaitu seperti semacam pensil, bolpoin, kertas, buku. Adanya peralatan pencatatan seperti ini sebagai fungsi untuk mencatat beberapa kejadian pada objek lapangan yang diamati.

3. Peneliti Sendiri

Instrumen yang terakhir merupakan instrumen peneliti sendiri, dalam penelitian ini bahwasanya Peneliti menggunakan panca indera untuk melakukan pengamatan langsung dan memproses pencatatan terhadap fenomena-fenomena yang ada pada objek yang dikaji di lapangan.

G. Metode Analisis Data

Menurut pendapat Sugiyono (2017:335) menegaskan bahwa analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu proses untuk memperoleh data dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih bagian yang penting, dan membuat kesimpulan sehingga mudah untuk dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

1. Analisis Sebelum di Lapangan

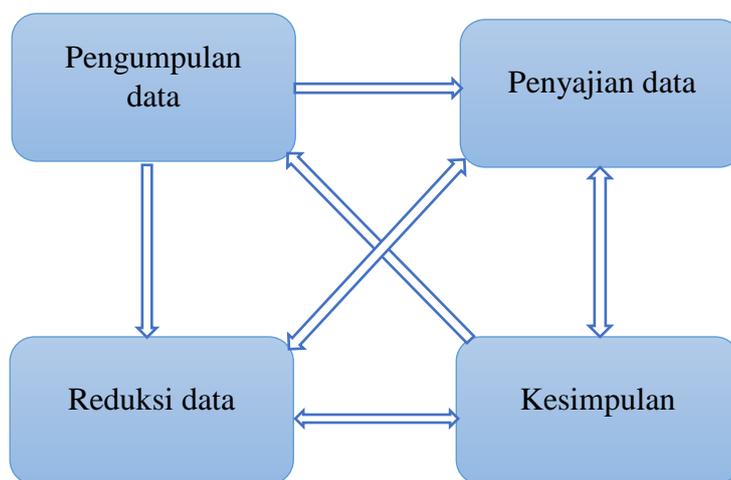
Analisis ini melakukan data hasil studi pendahuluan, maupun data sekunder baik berupa dokumentasi, buku, karya, foto, maupun material yang masih bersifat sementara sebagai rumusan masalah yang akan diteliti, terutama sekali dalam menentukan fokus penelitian. Pada penelitian ini, metode analisis sebelum di lapangan yaitu dengan melakukan hasil pengamatan melalui data sekunder melalui jurnal dan sumber berita melalui media sosial.

2. Analisis Selama di Lapangan (Model Interaktif)

Menurut pendapat Sugiyono (2017:336) menegaskan bahwa analisis data dalam kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah proses penyelesaian pengumpulan data dalam periode tertentu. Proses wawancara ini dilakukan dengan 7 narasumber, apabila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis masih merasa belum memuaskan bagi peneliti, maka peneliti dapat melanjutkan

pertanyaan, sampai tahap memperoleh data yang dianggap sudah kredibel. Pada penelitian ini, metode analisis data yang akan digunakan adalah analisis data kualitatif model Miles, Huberman dan Saldana model interaktif (*interactive model*). Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Adapun model interaktif yang dimaksud sebagai berikut:



Gambar 3.1. Komponen Analisis Data (*interactive model*)
(Sumber: Miles, Huberman dan Saldana, 2014:14)

a) Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan kegiatan penggunaan metode dan instrumen yang telah ditentukan dan diuji validitas nya dan reliabilitasnya. Pengumpulan data tersebut dapat dilakukan melalui wawancara dengan pihak yang terkait, observasi, dan dokumentasi. Dalam hal ini peneliti melakukan observasi di Unit bidang bagian Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PID) di Kepolisian Daerah

Jawa Timur yang terletak di Kota Surabaya dan melakukan dokumentasi seperlunya ketika berada di lapangan, dan melakukan kegiatan wawancara dengan narasumber (informan) dan mengolah dokumen/data yang diperoleh dari Kepolisian Daerah Jawa Timur.

b) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlah sangatlah banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan secara rinci. Seperti telah dikemukakan, makin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan makin banyak, kompleks dan rumit. Maka dari itu perlu segera dilakukannya analisis data melalui reduksi data.

Pada penelitian ini reduksi data yang ada yaitu dengan berawal saya mengenal seorang anggota Polda Jatim yaitu Sindita Mega Rusdiana, yang berada di Unit Bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), dimana saya telah diberikan arahan/instruksi serta diajarkan dalam hal mengenal dengan banyaknya informasi-informasi yang memiliki unsur konten “salah” maupun “palsu” di ranah kebebasan berpendapat di era digital (*freedom of speech*). Maka dari itu, penelitian ini melakukan reduksi data yang dilakukan setelah peneliti mendapatkan data pada lapangan baik berupa transkrip hasil wawancara dengan bidang yang terkait, serta hasil dokumentasi dan observasi, hingga data sekunder yang digolongkan sesuai fokus penelitian, yakni poin utama dalam satu tujuan yang berguna bagi masyarakat untuk mengetahui gangguan informasi.

c) Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka selanjutnya adalah men *display* data. Dalam penelitian kualitatif ini penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chard, pictogram, dan sejenisnya. Serta penyusunan informasi dan memberikan kemungkinan tentang adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Data yang diperoleh setelah melakukan observasi di PID Polda Jatim akan disajikan pada Bab 4 (empat) dengan dilanjutkannya menyesuaikan pada dasar-dasar landasan yang ada pada poin-poin fokus penelitian yang disajikan pada penyajian data. Dimana data-data yang disajikan berupa data-data, dan dokumentasi hasil penelitian di lapangan, transkrip dalam wawancara, dokumen, sumber-sumber pendukung dengan disertai pembahasan berupa analisis peneliti berdasarkan hasil penyajian data yang fokus.

d) Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif yaitu dengan cara penarikan kesimpulan dan verifikasi kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung adanya tahap pengumpulan data berikutnya. Pada poin ini, peneliti menarik kesimpulan dari peran yang dilakukan oleh PID Polda Jatim dalam penanganan *information disorder* pada masyarakat yang dijelaskan pada bab terakhir sesuai dengan penyajian data dan fokus penelitian

dari hasil pembahasan yang telah dilakukan dengan disertai beberapa saran yang dapat diharapkan untuk memberikan perbaikan dari permasalahan yang terjadi di lapangan. Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi sebagai hubungan yang terjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar, dengan cara membangun wawasan yang disebut analisis.

H. Uji Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2009:121) mengatakan bahwa keabsahan data dalam penelitian kualitatif menggunakan validitas internal (*credibility*), validitas eksternal (*transferability*), reliabilitas (*dependability*), dan objektivitas (*confirmability*). Berdasarkan pernyataan diatas, maka dalam penelitian kualitatif validitas data yang diperoleh sangat ditekankan. Hal ini sangat penting karena data yang valid akan didapatkan dengan melakukan uji kredibilitas pada objek yang akan dilakukan penelitian.

Maka dari itu, peneliti memilih jenis triangulasi untuk melakukan pengujian keabsahan data. Nasution (2003) mengatakan bahwa triangulasi dapat dilakukan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara cross check data – data yang diperoleh dari sumber lain untuk menguji keabsahan dan kebenaran data tersebut.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Latar Belakang Humas Polda Jatim

Humas Polda Jatim merupakan salah satu kantor pusat pengelola informasi dan dokumentasi dalam hal memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi masyarakat khususnya di wilayah Jawa Timur. Lokasi Polda Jatim terletak di Jalan Ahmad Yani 116, Surabaya, Jawa Timur dimana letak tersebut merupakan letak strategis yang berada di jalan poros kota Surabaya, dengan hal seperti ini masyarakat akan merasa mudah untuk mengaksesnya dalam mendapatkan informasi.

Berdasarkan atas regulasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008 telah menjelaskan setiap para anggota komisi informasi wajib memberikan informasi kepada publik yang diumumkan secara berkala dan serta merta dan didukung dengan menciptakan kualitas pelayanan yang terbaik, transparan, akuntabilitas, dan kesamaan hak bagi masyarakat yang disampaikan oleh badan publik. Dengan menciptakan suatu bentuk wujud pelayanan yang maksimal dan prima tentunya dapat memberikan kesejahteraan masyarakat dan menjadikan tolak ukur yang mengandung nilai positif tersendiri bagi badan publik. Hal yang menjadi positif dari persepsi masyarakat yaitu berupa wujud pandangan asumsi kepada badan publik yang memberikan kepercayaan kepada Polda Jatim.

Adapun fungsi dari humas itu sendiri yaitu (1) menyampaikan atau memberikan informasi kepada publik secara baik dan akurat, (2) sebagai humas tidak hanya sekadar menyampaikan informasi kepada masyarakat melainkan juga harus memberikan informasi kepada anggota dan pegawai-pegawai internal lembaga atau institusi nya, (3) seorang humas harus dapat membangun dan menerima masukan-masukan, baik secara saran dan kritik dari pihak eksternal lembaga atau institusi nya serta dapat membangun image lembaga menjadi lebih baik dan terpercaya.

Adapun 11 program prioritas Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) yaitu diantaranya sebagai berikut:

- a. Pemantapan Reformasi Internal Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI);
- b. Peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat;
- c. Penanganan kelompok radikal pro kekerasan dan intoleransi yang optimal;
- d. Peningkatan kesejahteraan anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) dan pemenuhan sarpras khusus;
- e. Peningkatan kesejahteraan anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI);
- f. Tata kelembagaan, pemenuhan proporsionalitas anggaran dan kebutuhan min sarpras;

- g. Bangun kesadaran dan partisipasi masyarakat terhadap keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas);
- h. Penguatan Pemeliharaan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (harkamtibmas);
- i. Penegakan hukum yang lebih profesional dan berkeadilan;
- j. Penguatan pengawasan;
- k. *Quick wins* Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI)

a) Visi dan Misi Humas Polda Jatim

1) Visi

Terwujudnya postur Polda Jatim yang profesional, bermoral, dan modern sebagai pelindung, pengayom serta pelayan masyarakat yang terpercaya dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas) dan menegakkan hukum.

2) Misi

Berdasarkan pernyataan visi yang dicita-citakan tersebut, selanjutnya diuraikan dalam misi Polda Jatim yang mencerminkan koridor tugas sebagai berikut:

- a. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat (meliputi *security, surety, safety and peace*) sehingga masyarakat terbebas dari gangguan fisik maupun psikis.
- b. Memberikan bimbingan kepada masyarakat melalui upaya preemtif dan preventif yang dapat meningkatkan kesadaran dan

kekuatan serta kepatuhan hukum masyarakat (*law abiding citizenship*).

- c. Menegakkan hukum secara profesional dan proporsional dengan menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak asasi manusia menuju kepada adanya kepastian hukum dan rasa keadilan.
 - d. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dengan tetap memperhatikan norma-norma dan nilai-nilai yang berlaku dalam bingkai integritas wilayah hukum Polda Jatim.
 - e. Mengelola profesionalisme sumber daya manusia dengan dukungan sarana prasarana serta meningkatkan upaya konsolidasi dan soliditas Polda Jatim untuk mewujudkan keamanan di wilayah Jawa Timur sehingga dapat mendorong meningkatnya gairah kerja guna mencapai kesejahteraan masyarakat.
- b) Struktur Organisasi Humas Polda Jatim (Peraturan Kapolri No. 22 Tahun 2010)

Berdasarkan struktur organisasi yang dianut oleh Humas Polda Jatim yaitu menggunakan peraturan Kapolri sebagai landasan hukum.

Pasal 71

Bidang Humas (BID HUMAS) sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 huruf g merupakan unsur dan pembantu pimpinan yang berada di bawah Kapolda.

- 1) Bidang Humas (BID HUMAS) bertugas melaksanakan kegiatan hubungan masyarakat melalui pengelolaan dan penyampaian pemberitaan atau informasi dan dokumentasi serta kerja sama dan kemitraan media massa, dan melaksanakan analisis dan evaluasi (Anev) kegiatan tugas Bidang Humas.
- 2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Bidang Humas menyelenggarakan fungsi:
 - a. Pembinaan terhadap kegiatan humas yang dilaksanakan di lingkungan Polda;
 - b. Penerangan umum dan satuan yang meliputi pengelolaan dan penyampaian informasi serta kerja sama dan kemitraan dengan media massa;
 - c. Pengumpulan dan pengolahan data, serta penyajian informasi dan dokumentasi kegiatan yang berkaitan dengan penyampaian berita di lingkungan Polda;
 - d. Peliputan, pemantauan, produksi, dan dokumentasi informasi yang berkaitan dengan tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI);
 - e. Perencanaan dan administrasi umum, ketatausahaan urusan dalam, dan pengurusan personel dan logistik di lingkungan Bidang Humas (BID HUMAS); dan
 - f. Pemantauan dan evaluasi kegiatan program Bidang Humas (BID HUMAS).

Pasal 72

Bidang Humas (BID HUMAS) dipimpin oleh Kepala Bidang Humas (KABID HUMAS) yang bertanggung jawab kepada Kepala Kepolisian Daerah (KAPOLDA), dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari berada di bawah kendali Wakil Kepolisian Daerah (WAKAPOLDA).

Pasal 73

Bidang Humas (BID HUMAS) terdiri dari:

- a. Subbagian Perencanaan dan Administrasi (Subbagrenmin);
- b. Subbidang Penerangan Masyarakat (Subbidpenmas); dan
- c. Subbidang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (Subbid PID).

Pasal 75

- 1) Subbid Penerangan Masyarakat (Subbidpenmas) sebagaimana dimaksud dalam pasal 73 huruf B bertugas menyelenggarakan penerangan umum dan penerangan satuan yang meliputi pengelolaan dan penyampaian informasi termasuk kerja sama dan kemitraan dengan media massa.
- 2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), subbid penerangan masyarakat (Subbidpenmas) menyelenggarakan fungsi:
 - a. Penerangan umum dan satuan, pengelolaan, dan penyampaian informasi di lingkungan Polda; dan

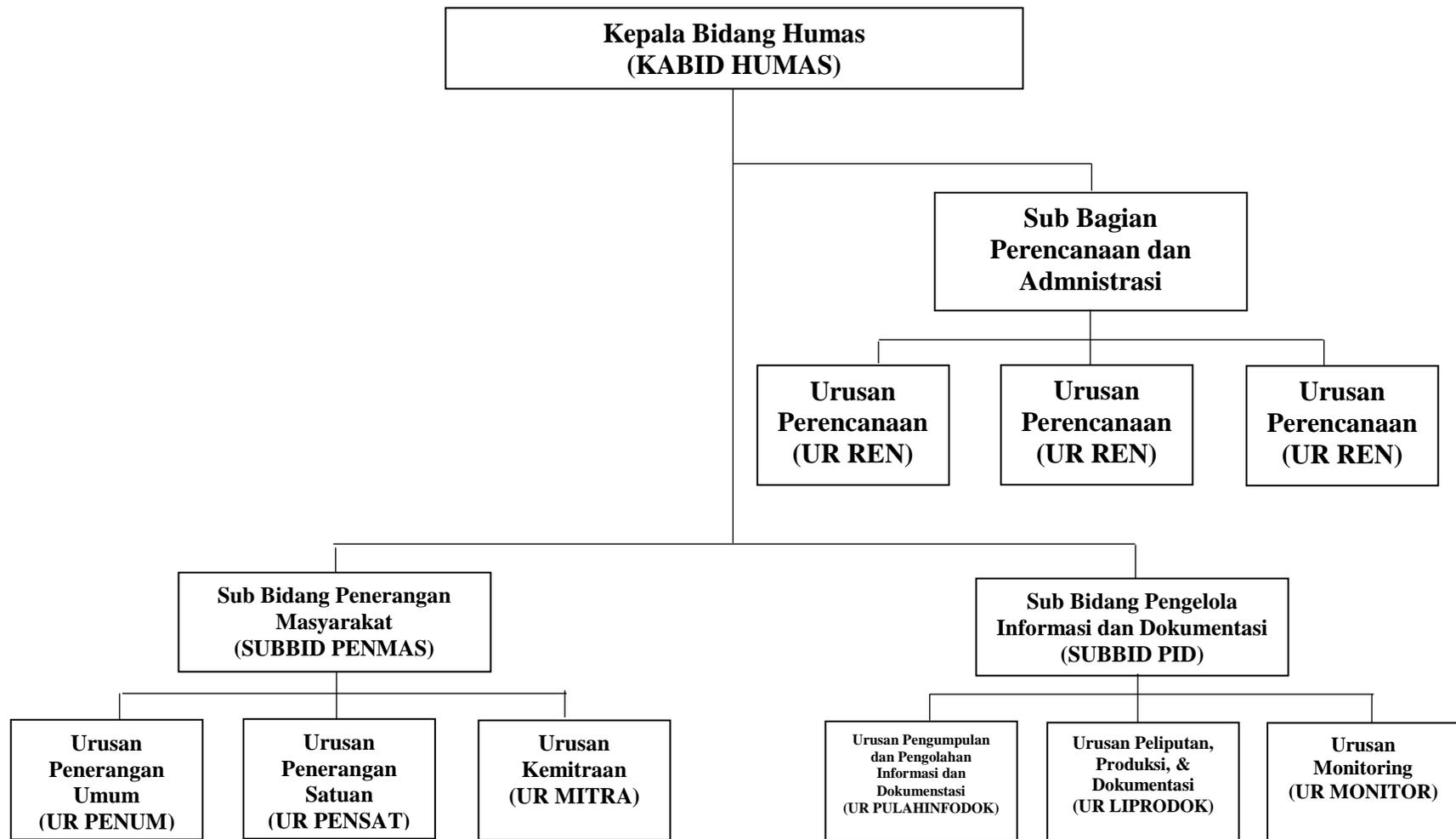
- b. Perencanaan dan pelaksanaan kerja sama serta kemitraan dengan media massa
- 3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), subbid penerangan masyarakat (Subbidpenmas) dibantu oleh:
- a. Urusan penerangan umum (URPENUM), yang bertugas menyelenggarakan penerangan umum;
 - b. Urusan penerangan satuan (URPENSAT), yang bertugas menyelenggarakan penerangan satuan; dan
 - c. Urusan kemitraan (URMITRA), yang bertugas menyelenggarakan kerja sama dan kemitraan dengan media massa.

Pasal 76

- 1) Subbid Pengelola Informasi dan Dokumentasi (Subbid PID) sebagaimana dimaksud dalam pasal 73 Huruf C, bertugas melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data, serta penyajian informasi dan dokumentasi, dan melakukan analisis dan evaluasi (Anev) kegiatan tugas Bidhumas.
- 2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Subbid Pengolah Informasi dan Dokumentasi (Subbid PID) menyelenggarakan fungsi:
 - a. Pengumpulan dan pengolahan data, serta penyajian informasi dan dokumentasi;

- b. Penganalisisan dan pengevaluasian kegiatan tugas Sub bidang Pengelola Informasi dan Dokumentasi (Subbid PID);
 - c. Peliputan informasi yang berkaitan dengan pemberitaan kegiatan polda;
 - d. Pemroduksian dan pendokumentasian informasi berkaitan dengan kegiatan Polda; dan
 - e. Pemantauan hasil peliputan dan penyajian informasi kegiatan Polda.
- 3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Subbid Pengelola Informasi dan Dokumentasi (Subbid PID) dibantu oleh:
- a. Urusan pengumpulan dan pengolahan informasi dan dokumentasi (URPULLAHINFODOK), yang bertugas menyelenggarakan pengumpulan dan pengolahan data, serta penyajian informasi dan dokumentasi;
 - b. Urusan peliputan, produksi, dan dokumentasi (URLIPPRODOK), yang bertugas melaksanakan peliputan, produksi, dan dokumentasi; dan
 - c. Urusan monitoring (URMONITOR), yang bertugas menyelenggarakan monitoring.

Dari hasil penjelasan mengenai struktur di atas, berikut ini adalah bagan struktur organisasi Humas Polda Jatim menurut Peraturan Kapolri (PERKAP) No. 22 Tahun 2010, yaitu:



Gambar 4.1. Struktur Organisasi Humas Poldajati (Perkap No. 22 Tahun 2010)
(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2019)

2. Latar Belakang Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PID) Polda Jatim

Dalam satuan kerja (SATKER) Humas Polda Jatim peran pengelola informasi dan dokumentasi (PID) merupakan salah satu bidang dimana mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan kinerja yang produktif dan maksimal terkait dengan informasi yang disampaikan. Pelayanan tersebut berkaitan dengan adanya seputar informasi yang berkaitan baik dari pihak internal (badan publik) itu sendiri maupun pihak eksternal (masyarakat). Informasi tersebut juga tidak disampaikan atau dipublikasi semuanya kepada masyarakat, namun informasi tersebut memiliki unsur regulasi terkait dengan UU Keterbukaan Informasi Publik (KIP) No. 14 Tahun 2008.

Menurut pendapat Mustafa (2014:7-10) menegaskan bahwa dalam proses pengklasifikasian, informasi dibagi menjadi dua yaitu:

- 3) Informasi yang bersifat publik, adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan diterima oleh suatu badan publik yang sesuai UU KIP. Sedangkan informasi yang bersifat publik dikelompokkan berdasarkan subjek informasi yang sesuai dengan tugas pokok, fungsi, dan kegiatan satuan kerja. Pengelompokan informasi yang bersifat publik antara lain:
 - c. Informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala seperti halnya informasi mengenai kegiatan kinerja Depkominfo dan lain sebagainya.

- d. Informasi publik yang wajib diumumkan secara serta merta seperti halnya informasi yang dapat mengancam kehidupan nyata orang banyak dan ketertiban umum. Contoh BMKG wajib mengumumkan informasi prediksi bencana tsunami sebelum gempa kepada masyarakat.
- 4) Informasi yang dikecualikan, Informasi yang dikecualikan terdapat dalam pasal 17 UU No.14 Tahun 2008 tentang KIP menerangkan sebagai berikut:
- d. Dapat menghambat proses penegak hukum.
 - e. Dapat mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan usaha tidak sehat.
 - f. Dapat membahayakan pertahanan dan keamanan negara

Berdasarkan penjelasan di atas bahwasanya informasi publik tidak untuk semuanya di umumkan secara terbuka bagi masyarakat, namun informasi publik ada yang bersifat privat (pemerintah) yang mengetahui dari isi informasi tersebut. Sebab informasi adalah suatu kumpulan data-data yang berupa fakta dari adanya suatu kejadian, maka dari itu poin yang dapat digaris bawahi dalam sudut pandang mengenai klasifikasi informasi publik di sini yaitu, dengan tidak memberikan informasi yang isi (*content*) mengandung unsur negatif bagi badan publik. Sebab bahwasanya pemerintah merupakan suatu lembaga yang memberikan pelayanan dengan kualitas produktivitas yang baik demi martabat bangsa dan negara.

3. Lambang, Website, dan Media Sosial Humas Polda Jatim

a) Lambang Kepolisian Daerah Jawa Timur

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan selama di lapangan, bahwasanya saya telah memberikan bentuk detail mengenai gambar dari Kepolisian Daerah Jawa Timur, dengan adanya bentuk detail dari lambang Polda Jatim tentunya dapat memberikan fakta empiris sebagai penunjang penulisan skripsi ini.

Arti lambang Kepolisian Daerah Jawa Timur yaitu:

- 1) Bentuk perisai pada *badge* (lencana) memiliki arti “pertahanan diri” atau pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat.
- 2) Gambar gunung semeru memiliki makna bahwa polri dalam setiap pengabdianya kepada negara dan bangsa haruslah kokoh, kuat, dan ampuh layaknya gunung semeru serta memiliki semangat seperti api gunung semeru.

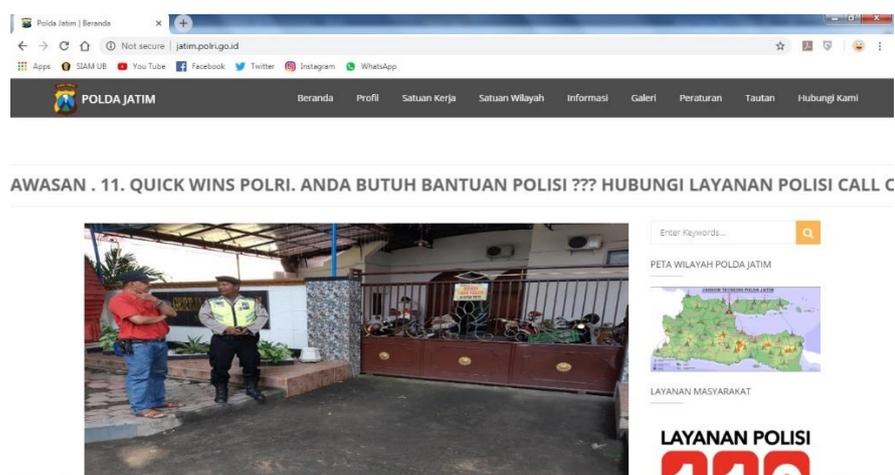


Gambar 4.2. Lambang Kepolisian Daerah Jawa Timur
(Sumber: Polda Jatim, 2015)

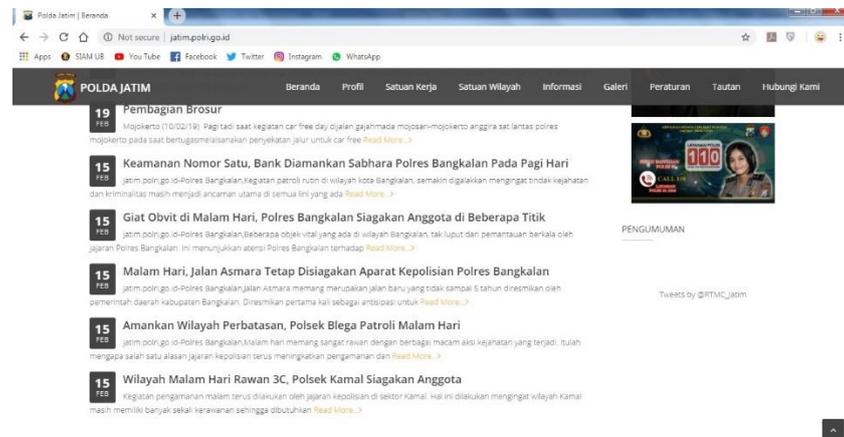
b) Website Polda Jatim

Adanya situs website yang dibuat oleh Polda Jatim merupakan salah satu website yang dapat berguna dan memberikan manfaat bagi masyarakat dalam mendapatkan sebuah informasi/berita yang berkaitan dengan pihak internal lembaga berwajib maupun dari pihak eksternal lembaga berwajib. Berita yang berada di dalam website tersebut hampir setiap hari melakukan publikasi (*updating*) informasi/berita. Website tersebut dapat di akses oleh semua kalangan masyarakat yang ada di Indonesia melainkan tidak hanya untuk warga Jawa Timur, dan website tersebut tidak hanya sebagai sebuah wadah informasi terkait berita apa yang terjadi di pihak internal maupun pihak eksternal saja, namun juga memberikan informasi seputar tentang profil dan satuan kerja (SATKER) yang ada di Polda Jatim.

Berikut ini hasil tampilan halaman website Polda Jatim:



Gambar 4.3. Tampilan Halaman Website Polda Jatim
(Sumber: Polda Jatim, 2019)



Gambar 4.4. Tampilan Halaman Website Polda Jatim
(Sumber: Polda Jatim, 2019)

c) Media Sosial Humas Polda Jatim

Adanya media sosial yang dibuat oleh Humas Polda Jatim tentunya mereka dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien, sehingga mereka (masyarakat) juga dapat mengakses informasi yang diperlukan setiap saat dan dimana saja, terutama dapat dipertanggung jawabkan kepercayaannya. Fungsi dari media sosial Humas Polda Jatim merupakan sebagai proses klarifikasi, pembenaran, dan pelurusan sebuah informasi yang benar.

Misalkan ketika humas Polda Jatim menemukan informasi yang mengandung konten hoaks, maka pihak Polda Jatim memberikan klarifikasi pembenaran, kemudian melakukan penyebaran klarifikasi informasi tersebut melalui media sosial Humas Polda Jatim. Hasil klarifikasi pembenaran yang dilakukan Polda Jatim yaitu dengan mendesain terlebih dahulu informasi yang mengandung unsur konten hoaks

dan memberikan label (cap) yang berada di tengah informasi yang mengandung unsur hoaks.

Berikut ini media sosial yang digunakan oleh Humas Polda Jatim untuk melakukan klarifikasi informasi hoaks yaitu:

1) *Facebook*

Di media sosial *Facebook* masyarakat dapat menyampaikan dan mempertanyakan terkait berita/informasi yang beredar di seluruh kalangan masyarakat baik melalui dunia maya dan dunia nyata, sehingga dari pihak Polda Jatim dapat membantu dan memberikan informasi yang hendak diperlukan tersebut. Untuk melakukan konfirmasi pertanyaan yang hendak ditanyakan kepada Humas Polda Jatim dapat menggunakan cara mengirim pesan langsung melalui *Facebook*. Berikut ini adalah tampilan halaman *Facebook* Humas Polda Jatim:

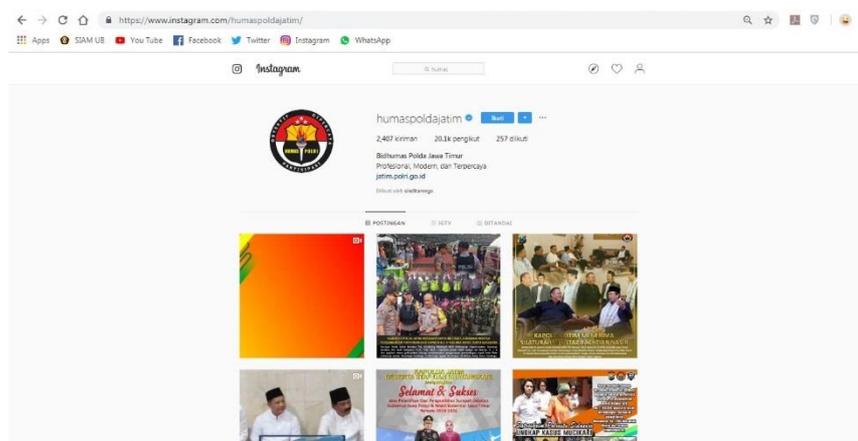


Gambar 4.5. Tampilan Halaman *Facebook* Humas Polda Jatim
(Sumber: *Facebook* Humas Polda Jatim, 2019)

2) *Instagram*

Media sosial *Instagram* merupakan salah satu platform media sosial yang terkenal dengan bentuk *posting* gambar, sementara itu pengguna *Instagram* mengisi keterangan dengan hashtag. Netizen tidak perlu menulis deskripsi karena sudah terwakili oleh foto. Dari segi media sosial *Instagram* masyarakat dapat menyampaikan dan mempertanyakan terkait berita/informasi yang tidak jelas sumber dan kepastian. Maka dari itu pihak Polda Jatim dapat membantu dan memberikan informasi yang hendak diperlukan, dengan mengirim pesan langsung melalui media sosial *Instagram*, kemudian pihak Polda Jatim akan merespons dari informasi yang hendak ditanyakan dan memberikan suatu hasil klarifikasi

Berikut ini adalah tampilan halaman *Instagram* Humas Polda Jatim:



Gambar 4.6. Tampilan Halaman *Instagram* Humas Polda Jatim (Sumber: *Instagram* Humas Polda Jatim, 2019)

3) *Twitter*

Media sosial yang ketiga yaitu *twitter*, yang dimana media sosial ini netizen dapat memanfaatkan *tool*, antara lain *mention* dan *hashtag* dengan cara seperti ini pengguna dapat memanfaatkan keterbatasan dalam menulis tweet yang hanya dibatasi sebanyak 140 karakter per tweet. Namun di *twitter* ini masyarakat dapat menyampaikan dan mempertanyakan terkait informasi yang tidak jelas arah dan sumbernya kepada Humas Polda Jatim, dan kemudian pihak Humas Polda Jatim membantu dalam memberikan informasi yang hendak diperlukan tersebut. Dari hasil penyampaian informasi yang dilakukan Humas Polda Jatim kepada para netizen tentunya berupa suatu bentuk klarifikasi terkait dengan informasi-informasi yang mengandung konten hoaks dan meresahkan bagi masyarakat.

Berikut ini adalah tampilan halaman *twitter* Humas Polda Jatim:



Gambar 4.7. Tampilan Halaman *twitter* Humas Polda Jatim (Sumber: *Twitter* Humas Polda Jatim, 2019)

B. Penyajian Data

Pada bab 4 ini peneliti memaparkan fokus dari penelitian yaitu dengan gambar faktor yang menjadi strategi pengelola informasi dan dokumentasi (PID) Polda Jatim dalam penanganan gangguan informasi pada masyarakat. Dalam penelitian ini melakukan pendekatan fenomenologi, maka peneliti harus memaparkan, menjelaskan, menggambarkan data yang diperoleh peneliti melalui wawancara mendalam yang dilakukan dengan para informan. Pada bab 4 ini dibagi menjadi lima (5) bagian agar lebih sistematis dan terarah, antara lain sebagai berikut:

1. Deskripsi Hasil Penelitian

Pada deskripsi hasil penelitian, peneliti akan menampilkan tabel yang menjelaskan mengenai proses wawancara kepada seluruh informan mengenai peran informan dalam menangani adanya gangguan informasi pada masyarakat. Dimulai dari awal bagaimana informan tersebut pertama kali menanggapi tentang makna informasi, bagaimana informan tersebut menanggapi mengenai informasi hoaks, bagaimana strategi informan dalam meminimalisir informasi hoaks, bagaimana mengenali ciri-ciri informasi hoaks, apakah yang menjadi faktor pendukung dalam penanganan informasi hoaks, dan apakah faktor penghambat dalam penanganan informasi hoaks tersebut. Kemudian pada tabel tersebut peneliti melakukan kategorisasi faktor yang berpengaruh terhadap informan sesuai dengan jawaban dari hasil wawancara informan itu sendiri.

Tabel 4.1. Penjelasan Mengenai Informasi

Pertanyaan 1	Apa yang anda ketahui tentang informasi?	Kata Kunci	Klasifikasi
Bripda Fiki Alvian	Informasi itu sebuah pesan yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain, agar orang lain itu memahami apa yang dimaksudkan dari orang tersebut.	Dibutuhkan bagi Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi berupa pesan yang sesuai fakta.
Bripda Ela	Memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang berita yang benar dan berita yang bohong atau berita yang hoaks	Dibutuhkan bagi Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> • Mengandung unsur kebenaran dan kebohongan
Bintara Sugeng	Informasi itu suatu data yang bisa diketahui oleh masyarakat secara luas. Jadi informasi itu adalah sebuah data.	Dibutuhkan bagi Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi berupa data • Informasi berupa kejelasan fakta yang benar
Brigadir Lianati	Sesuatu hal yang dibutuhkan oleh masyarakat, yang ingin diketahui masyarakat dan sumber pemberi informasi itu memberikan informasi yang valid.	Dibutuhkan bagi masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi berdasarkan fakta/valid • Sumber informasi yang jelas

<p>AKP Indah</p>	<p>Sesuatu yang disampaikan bisa melalui media sosial maupun media elektronik yang diketahui oleh masyarakat.</p>	<p>Dibutuhkan bagi masyarakat</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi disebarakan melalui media sosial • Faktor masyarakat
<p>AKBP Putu Mataram</p>	<p>Hal-hal atau data-data atau mungkin berita-berita yang perlu kita sampaikan kepada masyarakat, yang perlu diketahui oleh masyarakat.</p>	<p>Dibutuhkan bagi Masyarakat</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi berupa data • Sumber informasi yang jelas
<p>Bripda Sindita Mega Rusdiana</p>	<p>Informasi merupakan sekumpulan fakta-fakta yang dikemas sedemikian rupa guna untuk menyampaikan atau memperluas ke masyarakat.</p>	<p>Dibutuhkan bagi Masyarakat</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi berupa fakta sesuai kejadian.

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2019)

Dari tabel 4.1. telah dapat disimpulkan bahwa penjelasan terkait dengan informasi adalah dengan salah satu kata kunci adanya kebutuhan informasi yang diperlukan bagi masyarakat sehingga informasi merupakan faktor yang paling penting dalam hal penyebaran atau penyampaian suatu informasi. Suatu informasi merupakan salah satu data-data yang sesuai dengan kejadian atau fakta, dan dalam hal melakukan penyebaran informasi hendaknya melakukan penyaringan terlebih dahulu sebelum *sharing*, serta meninjau terlebih dahulu informasi yang hendak disebarluaskan memiliki sumber yang jelas atau memiliki tingkat kevalidan yang layak untuk disebarluaskan kepada masyarakat, agar terhindar dari adanya *information disorder* pada masyarakat, atau mengandung konten hoaks (kebohongan).

Istilah informasi bisa beragam dan bergantung kepada sudut pandang dan latar belakang yang menyampaikan dan menerimanya. Selain itu, informasi memiliki persepsi atau sudut pandang secara berbeda dari setiap masing-masing orang. Jika dikaitkan dengan konsep pengetahuan maka makna informasi termasuk ke dalam jenis pengetahuan yang cenderung bersifat eksplisit, dimana informasi tersebut cenderung pengetahuan yang sudah di dokumentasikan atau sudah disimpan dalam bentuk nyata berupa media. Ada keterkaitan tertentu antara data, informasi, dan pengetahuan, dan jika terutama dilihat dari aspek pencipta, penyampai, dan penerima ketiga konsepsi tersebut. Data berasal dari fakta atau kejadian yang belum terstruktur, tersusun, dan memiliki arti secara umum, sehingga mudah untuk dipahami oleh masyarakat serta memiliki manfaat yang baik bagi masyarakat, dan tidak seharusnya memberikan makna yang negatif.

Tabel 4.2. Tanggapan Mengenai Informasi Hoaks

Pertanyaan 2	Bagaimana tanggapan anda mengenai informasi hoaks?	Kata Kunci	Klasifikasi
Bripda Fiki Alvian	<ul style="list-style-type: none"> • Kalau ada yang bilang informasi hoaks itu kan dibuat oleh orang pintar yang jahat tetapi disebarkan oleh orang baik yang bodoh. • Berita hoaks itu bisa mencelakakan orang lain. 	Meresahkan masyarakat	Penyebar informasi yang kurang memahami fakta dari informasi yang hendak disebarkan
Bripda Ela	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi hoaks saat ini lebih banyak daripada informasi yang sebenarnya. • Kebanyakan masyarakat itu asumsinya itu lebih percaya informasi hoaks daripada informasi yang sesungguhnya. 	Masyarakat lebih percaya informasi hoaks	Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap informasi hoaks
Bintara Sugeng	<ul style="list-style-type: none"> • Hoaks itu informasi yang belum bisa di pertanggung jawabkan keakuratannya. • Hoaks ada beberapa kriteria yaitu hoaks yang tergolong negatif, terus mengarah pada kebencian. 	Tidak bisa dipertanggung jawabkan	Informasi yang belum bisa dikatakan jelas sesuai dengan sumber dari informasi yang disebarkan, dan menjadi suatu provokasi masyarakat

<p>Brigadir Lianati</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hoaks kan hal yang informasi yang diplencengkan. • Informasi yang sengaja dibuat tetapi tidak sebagaimana benarnya yang bertujuan untuk saat ini adalah bertujuan untuk menyesatkan si pencari informasi dan membentuk opini. • Opini-opini baru yang menimbulkan gangguan keamanan, membuat keresahan di masyarakat. 	<p>Membuat opini baru dan Membuat keresahan Masyarakat</p>	<p>Memberikan suatu tindakan menggiring opini publik untuk seolah-olah percaya dengan informasi yang disebar, namun hanya menimbulkan suatu pemikiran provokasi dan mengakibatkan keresahan masyarakat</p>
<p>AKP Indah</p>	<p>Itu sangat-sangat meresahkan masyarakat, sangat-sangat merugikan masyarakat. “kok masyarakat di kasih berita-berita yang ngga benar, ngga jelas sumbernya”</p>	<p>Meresahkan masyarakat</p>	<p>Membuat keresahan pada masyarakat, sehingga masyarakat mudah terpancing dengan informasi yang belum jelas sumbernya</p>
<p>AKBP Putu Mataram</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dimana kita lihat di dunia maya maupun di media-media sosial banyak sekali katanya yang bersifat “berita-berita hoaks”, dan kalau kita katakanlah tidak 	<p>Cek sumber informasi apakah sudah valid</p>	<p>Membuat keresahan pada masyarakat, sehingga masyarakat mudah terpancing dengan informasi yang belum jelas sumbernya</p>

	<p>teliti dengan berita-berita itu tentunya kita termakan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tentunya berita-berita ini harus dilihat dahulu medianya yang memberitakan “apakah media itu sudah tercatat atau sudah terdaftar” kemudian “valid. • Apakah itu sudah diberitakan sumber informasinya sudah jelas atau tidak” 		
Bripda Sindita Mega Rusdiana	Di era sekarang ini penyebaran informasi hoaks sangat-sangat memprihatinkan sehingga perlu adanya tindak lanjut dari pihak yang berwajib.	Meresahkan masyarakat	Pelaku penyebar informasi yang belum memahami tingkat keaslian informasi yang sesungguhnya, dan belum memahami sumber informasi yang akurat dan terpercaya

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2019)

Dari tabel 4.2. telah dapat disimpulkan bahwa tanggapan mengenai informasi hoaks yaitu bahwasanya masyarakat masih banyak yang belum mengerti dan memahami dari yang namanya keakuratan suatu informasi yang diperoleh, serta kemudian disebarluaskan kepada orang lain tanpa adanya kebenaran yang sesuai dan fakta yang terjadi pada kondisi yang sesungguhnya. Semakin informasi hoaks tersebut dibiarkan dan tidak segera ditindak lanjut maka akan membuat keresahan pada masyarakat, yang membuat keresahan tersebut dapat membangun sebuah opini-opini baru yang mendorong publik untuk lebih percaya dengan informasi atau berita yang kontennya penuh dengan kebohongan (hoaks), maka dari itu faktor yang dikemukakan oleh 7 informan tersebut yaitu: (1) kurangnya kesadaran pemahaman akan informasi yang hendak disampaikan, (2) kurangnya keakuratan dan ketepatan suatu informasi, (3) kurangnya kejelasan sumber informasi yang menjadikan informasi tersebut dapat dikatakan valid dan relevan bagi pencari informasi.

Untuk itu sebagai masyarakat yang lebih bijak dalam menanggapi akan adanya suatu informasi, maka poin utama dalam menyebarkan suatu informasi yaitu membudayakan mencari sumber yang jelas dan valid dari informasi yang hendak disebarluaskan. Jika menemukan sumber informasi yang tidak jelas dan valid maka segera laporkan kepada pihak yang berwajib, sebab dengan adanya berita seperti ini, tentunya pihak yang berwajib akan menerima keluhan dari masyarakat untuk menanyakan hal terkait hoaks tersebut. Mengingat juga adanya kebebasan berpendapat di era digital (*freedom of speech*), maka secara otomatis masyarakat (publik) bebas untuk melakukan tindakan berpendapat khususnya di dunia maya dan jika menemukan suatu informasi hendaknya saring dulu sebelum *sharing*.

Tabel 4.3 Strategi Meminimalisir Informasi Hoaks

Pertanyaan 3	Bagaimana strategi anda dalam meminimalisir adanya informasi hoaks?	Kata Kunci	Klasifikasi
Bripda Fiki Alvian	<ul style="list-style-type: none"> • Kalau dari pihak kepolisian misalnya dari HUMAS kita membuat klarifikasi • Klarifikasi berbentuk design bahwa informasi tersebut adalah hoaks, kemudian kita sebar melalui media sosial <i>instagram, facebook, twitter, dan google+</i> 	Membuat klarifikasi	Faktor Internal
Bripda Ela	Kalau meminimalisir informasi hoaks itu biasanya kita menyandingkan antara berita hoaks dengan berita yang sebenarnya disertai dengan bukti-bukti yang ada juga	Menyandingkan berita hoaks dan berita sebenarnya	Faktor Internal
Bintara Sugeng	Kalau masyarakat menerima informasi yang belum tentu kebenarannya itu kan kita sering melakukan himbauan baik dunia maya maupun fakta	Melakukan Himbauan (pembinaan)	Faktor Internal dan Faktor Eksternal

<p>Brigadir Lianati</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jadi ketika kami menemukan informasi, kita tidak hanya menemukan saja tapi setiap hari selalu mengawasi media sosial itu “pergerakannya seperti apa”, opini-opini apa yang terbaru yang muncul di media sosial “ kita selalu mengawasi itu. • Strateginya ketika kita menemukan itu kita mencari tahu, kita suruh polsek yang memiliki wilayah itu, kita tanya “betul atau tidak disini ada kejadian seperti ini, cari informasi sevalid-validnya lalu sampaikan kepada kita” • Kita memberikan seperti kuliah tamu, sosialisasi di kampus, sosialisasi di sekolah tentang etika bermedia sosial itu seperti apa, karena kita menggunakan alat elektronik ini, itu kan 	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pengawasan di media sosial • Bekerja sama dengan instansi atau lembaga lain • Melakukan sosialisasi kepada masyarakat 	<p>Faktor Internal dan Faktor eksternal</p>
-------------------------	--	---	---

	<p>diatur melalui UU ITE kita sampaikan “bahwa dalam penggunaan media sosial ini meskipun ini - <i>handphone-handphone</i> kita, tetapi kita tidak bisa serta merta begitu saja”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saring dulu sebelum <i>share</i> • Memberikan klarifikasi 		
AKP Indah	<ul style="list-style-type: none"> • Ya kita jangan mudah terprovokasi • Kita sudah melakukan pengecekan <i>cyber troops</i> itu kan “oh ini berita hoaks 	Melakukan pengawasan dunia maya	Faktor internal
AKBP Putu Mataram	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk meminimalisir ini katakanlah kita mempunyai “tangan-tangan baik” seperti BABINKABITMAS maupun teman-teman media dan lain sebagainya dan melalui teman-teman media pun kita himbau kepada masyarakat untuk betul-betul memahami berita itu, menelaah berita itu, jangan sampai berita 	Melakukan kerja sama untuk memberikan himabauan pada masyarakat	Faktor internal dan eksternal

	<p>itu sifatnya bohong terus ikut menyebarkan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kedua jangan sampai ikut-ikutan menyebarkan kalau memang belum tahu sumber informasinya daripada berita yang akan disampaikan. 		
Bripda Sindita Mega Rusdiana	Menyaring kembali berita hoaks dengan fakta yang sudah ada, dan menyampaikan kepada publik berita yang sebenarnya.	Saring sebelum <i>sharing</i>	Faktor internal dan eksternal

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2019)

Dari penjelasan tabel 4.3. telah dapat disimpulkan bahwa strategi untuk mencegah dan meminimalisir adanya informasi hoaks yaitu dengan cara memberikan klarifikasi terhadap masyarakat yang dilakukan oleh PID Polda Jatim terkait dengan informasi atau berita yang mengandung unsur kebohongan atau hoaks, cara klarifikasi tersebut dapat berupa bentuk cara kerja Polda Jatim dengan mencari tahu kebenaran dan sumber dari informasi yang disebarakan tersebut valid dan relevan atau tidak. Kemudian jika dikaitkan dengan 7 informan tersebut bahwasanya ada 2 faktor yang mempengaruhi dalam meminimalisir adanya informasi hoaks, yaitu diantaranya:

1. Faktor internal

Faktor ini merupakan salah satu bentuk pelaksanaan yang dilakukan oleh Polda Jatim, dengan cara memberikan klarifikasi kepada masyarakat, memberikan himbauan kepada masyarakat dengan cara bersosialisasi bagaimana cara menangkal berita hoaks yang tersebar di masyarakat manapun, kemudian melakukan pengawasan media sosial yang dilakukan oleh unit *cyber troops* yang dimana tugasnya melakukan pengawasan di dunia maya selama 24 jam sehari.

2. Faktor eksternal

Faktor ini merupakan salah satu bentuk pelaksanaan yang dilakukan oleh Polda Jatim dengan melakukan kerja sama dengan pihak instansi atau lembaga lainnya dalam melakukan pengecekan terkait informasi yang berkonten kebohongan (hoaks), dan bentuk kerja sama lainnya bisa berupa salah satu program sosialisasi terkait penangkalan berita hoaks.

Tabel 4.4. Mengetahui Informasi Mengandung Hoaks atau Tidak

Pertanyaan 4	Bagaimana cara anda mengetahui informasi tersebut mengandung konten hoaks atau tidak?	Kata Kunci	Klasifikasi
Bripda Fiki Alvian	<ul style="list-style-type: none"> • Kalau ciri yang paling bisa dilihat itu kan, hoaks itu berita eh kalimatnya dlebih-lebihkan itu yang paling apa ya paling bisa dilihat • Kemudian yang sebelum ya itu tadi sebelum kita menerima informasi jangan di makan mentah-mentah dulu, kita cari sumbernya itu benar apa ngga • Dalam membaca berita itu usahakan kita baca dari atas sampai akhir, jangan cuman judulnya aja, kadang kan judul kan <i>clibait</i>. 	Kalimat yang dlebih-lebihkan dan <i>clickbait</i>	Informasi yang berlebihan dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat dan tidak sesuai dengan judul pesan yang disampaikan
Bripda Ela	<ul style="list-style-type: none"> • Ciri-cirinya informasi hoaks itu biasanya harus dibaca lebih teliti dulu sih mas • Kalau bisa membacanya bacaan itu sampai selesai 	Membaca sampai selesai	Faktor psikologis dari seseorang dalam membudayakan membaca

Bintara Sugeng	<ul style="list-style-type: none"> • Hoaks itu informasi yang belum bisa di pertanggung jawabkan keakuratannya • Yang rata-rata cuman menyinggung, belum mengarah sepenuhnya kepada kebencian, dia baru meyinggung istilahnya (sindiran) 	Belum bisa dipertanggung jawabkan	Informasi yang dapat menyebabkan ketersinggungan pada orang lain (faktor psikologis)
Brigadir Lianati	Jadi begini informasi yang mengandung konten hoaks atau tidak itu bisa kita ketahui dari kita setelah kita memperoleh informasi itu kita cari informasi sesungguhnya di lapangan untuk mengetahui ini benar atau tidak	Mencari tahu sumber informasi secara langsung di TKP	Perlu adanya pembuktian sesuai fakta yang terjadi dalam informasi atau berita yang sesungguhnya
AKP Indah	Karena itu sangat-sangat meresahkan masyarakat, sangat-sangat merugikan masyarakat. “kok masyarakat dikasih berita-berita yang ngga benar, ngga jelas sumbernya” apalagi kan sudah ada medos (media sosial) nanti kan bisa viral, apalagi kalau ada group otomatis nanti di <i>share</i> terus-di <i>share</i> lagi-di <i>share</i> lagi.	Sumber yang tidak jelas	Mempengaruhi faktor psikologis seseorang dengan cara merugikan orang lain melalui penyebaran informasi di media sosial

AKBP Putu Mataram	<ul style="list-style-type: none"> • Ciri-cirinya seperti sifatnya provokatif kemudian mengandung unsur-unsur sara • Termasuk mungkin menjelek-jelekan seseorang ataupun mungkin ada berita-berita yang judulnya bagus tetapi di bawahnya tidak sesuai dengan judul. 	Mengandung provokasi masyarakat	Mempengaruhi faktor psikologis seseorang dengan cara memprovokasi orang lain melalui penyebaran informasi di media sosial
Bripda Sindita Mega Rusdiana	Dengan menyaring kembali berita tersebut dengan mencari sumber kejadian	Sumber yang tidak jelas	Perlu adanya pembuktian sesuai fakta yang terjadi dalam informasi atau berita yang sesungguhnya

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2019)

Dari penjelasan tabel 4.4. telah dapat disimpulkan bahwa cara mengetahui adanya informasi hoaks atau tidak yaitu dengan mengetahui ciri-ciri informasi hoaks terlebih dahulu, dan ciri-ciri informasi hoaks menurut 7 informan tersebut yaitu diantaranya:

1. Informasi yang berlebihan dalam hal penyampaian pesan,
2. Informasi yang mengandung unsur *clickbait*,
3. Informasi yang tidak jelas sumbernya,
4. Informasi yang mengandung unsur provokasi,
5. Informasi yang mengandung kebencian,
6. Informasi yang membuat ketidaknyamanan masyarakat, dan
7. Informasi yang tidak bisa dipertanggung jawabkan tingkat relevansi nya

Dalam mengenali informasi yang berkonten hoaks atau tidak, perlu adanya Faktor psikologis dari masing-masing setiap orang dalam hal menerima suatu informasi yang terdapat di media sosial, karena informasi tidak hanya memiliki unsur kesatuan yang dapat dimanfaatkan dan dipergunakan secara langsung oleh masyarakat, melainkan informasi tersebar luas dan mempunyai banyak konten yang memiliki kesamaan di dunia maya, dalam hal ini tentunya masyarakat lebih bisa mengendalikan dan mengontrol faktor psikologi seseorang untuk memperoleh dan menelaah informasi yang telah didapatkan. Untuk membuktikan berita tersebut memiliki unsur hoaks atau tidak dapat menggunakan cara membaca lebih dalam makna dari informasi yang disampaikan, serta dengan membaca suatu informasi hingga akhir kalimat. Karena dengan adanya faktor budaya membaca dalam masyarakat tentunya dapat menanggulangi untuk mudah terpancing berita hoaks.

Tabel 4.5. Faktor Pendukung Penanganan Hoaks

Pertanyaan 5	Apakah faktor pendukung dalam penanganan informasi hoaks tersebut?	Kata Kunci	Klasifikasi
Bripda Fiki Alvian	<p>Kan orang itu ingin jadi yang pertama menyebarkan informasi, ya kadang kalau kita cuman baca judul belum sampai selesai langsung kita lanjutkan ke orang lain. Padahal isinya apa kita belum tau, yang penting kita <i>share</i> dulu.</p>	Mencari kebenaran informasi	Mampu mencari bukti dan fakta kejadian yang sesungguhnya
Bripda Ela	<p>Ya sering-sering baca artikel aja atau baca-baca berita biar tahu berita yang benar dan berita yang bohong itu aja sih</p>	Budaya membaca	Mampu memahami informasi hoaks dan informasi benar
Bintara Sugeng	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk menangani hoaks artinya PPID itu hanya mengelola apa mengumpulkan ya • Kita selalu melakukan kerja sama, kita melakukan kerja sama dengan UNAIR sebagai konsultan akademisi sama KOMINFO juga 	Melakukan kerja sama dengan instansi atau lembaga lain	Mampu mengikutsertakan dengan pihak lain

Brigadir Lianati	Faktor pendukung yang pertama karena masyarakat lebih percaya kepada kita untuk mencari informasi hoaks, untuk mencari pembenaran informasi yang mereka temukan	Kontribusi masyarakat terhadap Polda Jatim	Mampu mengikutsertakan masyarakat dalam berpartisipasi
AKP Indah	Nah, kita ada sosialisasi. Kita sudah laksanakan sosialisasi itu ke Polres-Polres itu sudah saya laksanakan.	Melakukan sosialisasi	Untuk mencegah adanya informasi hoaks
AKBP Putu Mataram	<ul style="list-style-type: none"> • Faktor pendukungnya tentunya kita disini PENMAS ini memberikan penerangan masyarakat, ada juga fungsi-fungsi lain di sini <i>cyber patrol</i> • Tentunya kita juga menggerakkan netizen-netizen untuk memberitahukan adanya informasi hoaks 	Melakukan penerangan masyarakat dan membuat kontribusi netizen untuk melawan hoaks	Untuk mencegah adanya informasi hoaks dan mengikutsertakan masyarakat dalam bagian penanganan hoaks
Bripda Sindita Mega Rusdiana	Faktor pendukungnya ya informasi yang sudah di dapat sesuai fakta dari sumber yang tepat	Klarifikasi dengan informasi yang benar	Mampu mencari bukti dan fakta kejadian yang sesungguhnya

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2019)

Dari tabel 4.5 telah dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dalam penanganan hoaks yang dilakukan oleh PID Polda jatim yaitu dengan adanya 2 faktor, yaitu diantaranya sebagai berikut:

1. Faktor internal

Dengan adanya faktor internal tentunya dapat menjadikan BIDHUMAS lebih dapat berpartisipasi adanya informasi hoaks, dalam hal seperti ini BIDHUMAS khususnya SUBBID PID Polda Jatim melakukan *cyber patrol* di dunia maya, yang dimana setiap orang harus mampu dalam memahami informasi yang tersebar luas di media sosial. Kemudian menjalin kerja sama dengan Polres, Polsek, dan instansi lainnya dalam menangani informasi hoaks untuk mencari tahu kebenaran informasi tersebut.

2. Faktor eksternal

Dengan adanya faktor eksternal maka peran dari BIDHUMAS Polda Jatim di sini yaitu dengan adanya kontribusi dari masyarakat untuk menangani adanya informasi hoaks, dimana masyarakat menyampaikan informasi-informasi yang tidak benar kepada Polda Jatim, dan kemudian dari pihak Polda Jatim memberikan klarifikasi yang benar kepada masyarakat, dan dari hasil klarifikasi yang diberikan dari Polda Jatim di *share* oleh masyarakat tersebut. Dalam hal seperti ini dapat memberikan dampak yang positif bagi kedua belah pihak untuk menangani adanya informasi hoaks. Faktor eksternal yang selanjutnya yaitu melakukan sosialisasi kepada instansi atau lembaga lainnya dalam hal menangkal informasi hoaks yang tersebar di masyarakat, baik di sekolah, universitas, maupun lembaga instansi lainnya.

Tabel 4.6 Faktor Penghambat Penanganan Hoaks

Pertanyaan 6	Apakah faktor penghambat dalam penanganan informasi hoaks tersebut?	Kata Kunci	Klasifikasi
Bripda Fiki Alvian	Gini karena dari orang yang menyebarkan hoaks dan orang yang dari kita yang istilahnya menghambat hoaks itu kan lebih banyak orang seperti itu, dan kadang orang-orang seperti pengalaman pribadi saya. Di group keluarga kan sering, ada kalau orang-orang tua kan nge- <i>share</i> berita apa, kita kasih tau orang tua itu ngeyel	Sulit untuk dipercaya orang lain	Faktor Eksternal
Bripda Ela	<ul style="list-style-type: none"> • Kayak lebih banyak berita hoaksnya daripada berita sebenarnya, • Masyarakat kebanyakan percaya dengan hoaksnya dan itu kita susahanya disitu, dikiranya masyarakat malah kita sendiri yang hoaks gitu, hambatannya itu aja 	Sulit untuk dipercaya orang lain	Faktor Eksternal

Bintara Sugeng	Untuk saat ini tidak ada hambatan	-	-
Brigadir Lianati	Jadi semua yang bekerja sama dengan kita hendaknya memberikan informasi secepat mungkin. Nah, kendalanya kalau dari sana itu tidak bisa memberikan informasi dengan cepat itu akan menjadi kendala ke kita, karena masyarakat yang tanya ke kita mereka akan nagih ke kita, tidak mungkin nagih ke institusi informasi yang diperlukan padahal seperti itu	Kurangnya ketepatan waktu penjelasan informasi dari instansi lain	Faktor Eksternal
AKP Indah	Kalau kita sarana dan prasarananya dan SDM	Kurangnya SDM serta sarana dan pra-sarana	Faktor Internal
AKBP Putu Mataram	Untuk saat ini tidak ada hambatan	-	-
Bripda Sindita Mega Rusdiana	Untuk saat ini tidak ada hambatan	-	-

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2019)

Dari tabel 4.6 telah dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dalam penanganan informasi hoaks yang dilakukan PID Polda Jatim yaitu dengan adanya kedua faktor yang mempengaruhi ketika melakukan penanganan informasi hoaks, faktor tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Faktor Internal

Hal mendasar dalam proses penanganan informasi hoaks yaitu dari segi sumber daya manusia (SDM) yang kurang untuk menambah pengetahuan yang berguna untuk proses penanganan yang semakin masif, kemudian hal mendasar yang menjadi penghambat penanganan informasi hoaks yaitu kurangnya sarana dan pra-sarana dari segi kebutuhan alat pendukung yang terbatas dalam hal proses penanganan informasi hoaks.

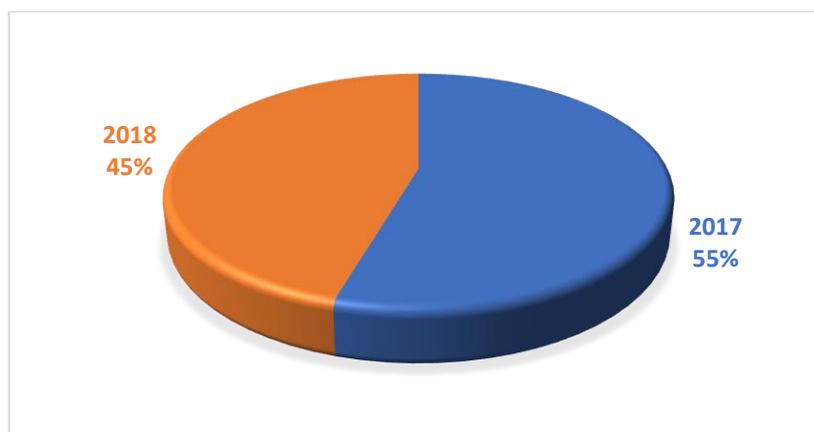
2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan salah satu faktor penghambat bagi PID Polda Jatim dalam penanganan *information disorder* pada masyarakat, dimana faktor psikologi yang menjadi tolak ukur penanganan informasi hoaks yang bisa dikatakan persepsi masyarakat yang kurang percaya dan kurang sabar dalam menghadapi klarifikasi yang dilakukan Polda Jatim. Ketika dari pihak Humas Polda Jatim melakukan membenaran (klarifikasi) berita/informasi yang berupa unsur kebohongan (hoaks), maka persepsi yang ada di pemikiran masyarakat yang tidak sinkronisasi dengan pihak Polda Jatim. Kemudian yang kedua merupakan hasil klarifikasi informasi yang dilakukan dari instansi atau lembaga lain yang kurang memiliki ketepatan dalam hal penyampaian informasi kepada pihak Humas Polda Jatim.

2. Kejahatan Siber

Kriminalitas pada dunia maya dikenal dengan istilah kejahatan siber. Dalam hukum siber didefinisikan sebagai kejahatan yang dilakukan menggunakan teknologi komputer dan *gadget*, baik sebagai objek maupun sebagai fasilitas. Selain itu teknologi internet dapat menjadi salah satu tolak ukur sebuah kemajuan dan penunjang kehancuran bagi siapa pun yang tidak dapat memahaminya. Menurut survey yang dilakukan Humas Polda Jatim jumlah kasus kejahatan siber sepanjang tahun 2018 turun 17% dari total 5.791 di tahun 2017 menjadi 4.832 di tahun 2018. Maka dengan demikian untuk menangani adanya kejahatan siber, pihak Polda Jatim memberikan himbauan kepada masyarakat untuk dapat bisa menggunakan *smartphone* dengan bijak serta paham akan adanya sebuah informasi.

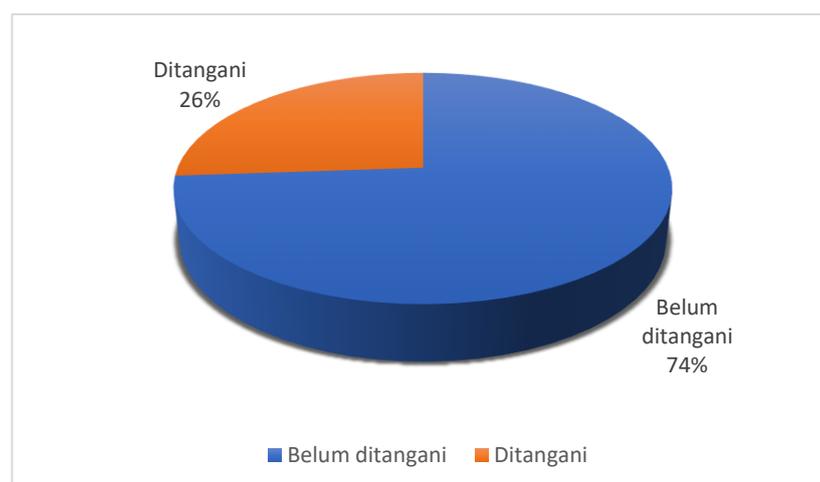
Berikut ini grafik persentase kejahatan siber pada tahun 2017-2018 menurut Humas Polda Jatim:



Gambar 4.8. Jumlah Kejahatan Siber
(Sumber: Humas Polda Jatim, 2018)

Kejahatan siber merupakan makna dari kejahatan di dunia maya, dimana kejahatan tersebut juga mengandung penyebaran informasi hoaks yang dapat meresahkan bagi masyarakat. Menurut Polda Jatim telah memantau sebanyak 1.524 akun yang disinyalir berpotensi menyebarkan konten negatif menjelang pilkada 2018. Sebanyak 398 akun yang dihapus dan sisanya tahap pemantauan situs-situs lain yang diantisipasi berkonten SARA, ujaran kebencian, dan hoaks.

Berikut ini grafik hasil jumlah akun yang di hapus dan ditangani oleh Polda Jatim menjelang pilkada 2018:



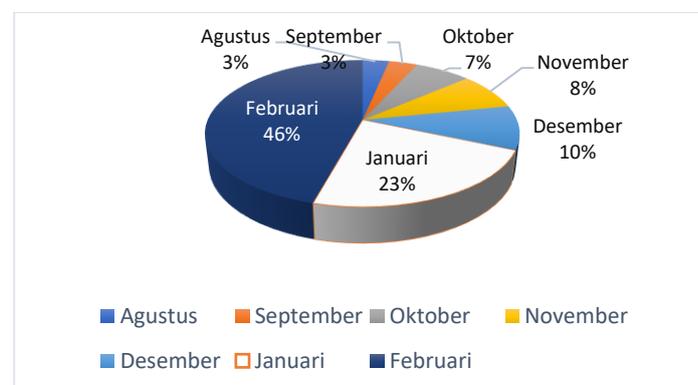
Gambar 4.9. Jumlah Penghapusan Akun Menjelang Pilkada 2018 (Sumber: Tempo, 2018)

Sebagai pembandingan dari hasil analisis jumlah kejahatan siber yang dilakukan oleh Humas Polda Jatim, juga dipaparkan hasil analisis dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) dengan sebanyak 771 konten hoaks telah diidentifikasi atau ditangani sepanjang Agustus 2018 hingga Februari 2019. Jumlah konten hoaks meningkat dari bulan ke bulan. Di bulan Agustus 2018, 25 informasi hoaks yang diidentifikasi oleh

TIM AIS Subdit Pengendalian Konten Ditjen Aplikasi Informatika. Di September 2018, naik menjadi 27 hoaks, sementara di bulan Oktober dan bulan November 2018 masing-masing di angka 53 dan 63 hoaks. Di bulan Desember 2018, jumlah hoaks terus meningkat menjadi 75 konten. Peningkatan jumlah konten hoaks yang sangat signifikan terjadi pada bulan Januari dan Februari 2019 dengan jumlah 175 konten hoaks yang berhasil di verifikasi oleh TIM AIS Kominfo. Angka ini naik dua kali lipat di Februari 2019 menjadi 353 konten hoaks.

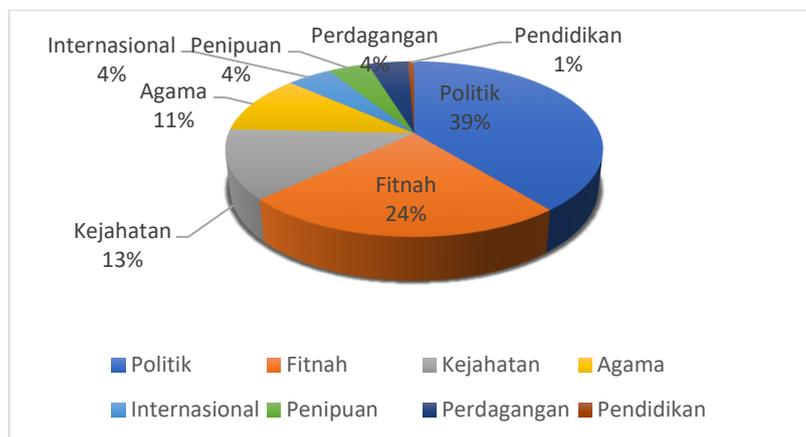
Dari total 771 konten hoaks yang paling banyak di verifikasi dan di validasi oleh Kominfo, sebanyak 181 konten hoaks terkait isu politik, selain itu menyusul isu kesehatan sebanyak 126 konten dan isu pemerintah sebanyak 119 konten. Kemudian hoaks berisikan fitnah terhadap individu tertentu sebanyak 110 konten, terkait kejahatan 59 konten, isu agama 50 konten, isu internasional 21 konten, penipuan dan perdagangan masing-masing 19 konten, dan terakhir isu pendidikan sebanyak 3 konten.

Berikut ini grafik persentase informasi hoaks:



Gambar 4.10. Jumlah Konten Hoaks Menurut Kominfo (Sumber: Detikinet, 2019)

Berikut ini grafik persentase penyebaran konten hoaks berdasarkan kategorinya:



Gambar 4.11. Jumlah Penyebaran Hoaks Berdasarkan Kategori (Sumber: Detikinet, 2019)

Berdasarkan analisis data di atas maka dapat disimpulkan bahwa informasi hoaks yang terjadi saat ini semakin banyak dan semakin tinggi, mengingat pada tahun ini berkaitan dengan pemilu, maka isu-isu hoaks politik semakin merajalela dan yang paling menonjol di antara isu-isu hoaks yang disebutkan tadi. Adanya peran dari Polda Jatim dalam penanganan informasi hoaks itu sendiri sudah terbilang cukup baik dan produktif, walaupun belum semuanya dapat diantisipasi namun setidaknya sudah mulai ada penindakan dari pihak berwajib. Dukungan utama dari pihak Kominfo sendiri tentunya juga membantu dalam proses penanganan penyebaran informasi hoaks yang dilakukan di dunia maya. Karena dengan adanya penanganan antara kedua belah pihak dapat mengurangi permasalahan kejahatan siber khususnya penyebaran informasi hoaks.

3. Peran PID Polda Jatim Dalam Penanganan Gangguan Informasi

Dalam melakukan tugasnya PID Polda Jatim menampung permohonan semua informasi yang hendak disampaikan oleh masyarakat baik informasi yang bersifat pribadi maupun informasi yang bersifat kelompok. Dari informasi tersebut pihak PID Polda Jatim memberikan pelayanan yang profesionalitas dan transparansi demi citra kualitas pelayanan publik yang baik dan berintegritas. Peran penting yang dilakukan oleh PID Polda Jatim tentunya di batasi deengan adanya Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, yang tidak semua informasi disampaikan kepada masyarakat.

Adapun seperti yang dijelaskan oleh Bapak Sugeng selaku Anggota Senior Pengumpulan dan Pengolahan Informasi dan Dokumentasi mengenai peran PID Polda Jatim kepada masyarakat menegaskan bahwa:

“Peran PPID hanya menampung permohonan informasi, lah dari permohonan masyarakat ke PPID tentang hoaks tentang itu adalah yang nanganin RESKRIMSUS, jadi kita hanya minta, meneruskan, itu yang menyangkut tindak pidana ditangani oleh RESKRIMSUS *cyber troops* eh *cybercrime* nya, kalau HUMAS ada *cyber troops* itu hanya berpatroli dunia maya, dimana ada momen-momen yang negatif itu di evaluasi oleh *cyber troops*, kalau itu mengarah ke tindak pidana di arahkan ke *cybercrime*, kalau tidak ada tindak pidana *cyber troops* atau HUMAS itu hanya menurunkan *take down*. PPID hanya menampung, meneruskan peran dari PPID, karena POLRI itu banyak SATKER (satuan kerja) banyak mempunyai bidang masing-masing. Jadi peran PPID hanya menampung, meneruskan, memberikan ke masyarakat apa yang diminta informasi oleh masyarakat, itu peran PPID yang di bawah HUMAS”. (Wawancara, 12 Februari 2019)

Adapun pendapat yang didukung oleh Ibu Indah selaku Kepala Urusan Pengumpulan dan Pengolahan Informasi dan Dokumentasi terkait kebijakan keterbukaan informasi publik, menegaskan bahwa:

“Ya, kita kan memberikan informasi kepada masyarakat, kemudian masyarakat bisa nanya apa saja terkait dengan informasi yang diminta yang kemarin saya bilang. Ya ada pencurian kekerasan atau apa-apa kan ada serta merta, yang dikecualikan, ada setiap saat, ada satu lagi”.

“itu kan boleh wartawan boleh minta, terus ada yang nanya apa ya kita kasih gitu loh, tetap sesuai dengan UU itu. Ya ada informasi yang dikecualikan dan ada yang tidak itu kan ada UU nya. Itu yang berkala, serta merta, dan setiap saat gitu toh, hanya itu yang diminta, dan informasi yang diminta macam-macam, ya sudah kita memberikan sesuai dengan UU itu. Boleh wartawan kita kasih, masyarakat umum juga tanya apa atau apa kita kasih juga”. (Wawancara, 14 Februari 2019).

Bidang Humas Polda Jatim termasuk lembaga pemerintah yang bertaraf nasional yang dimana sangat menjaga sekali arsip-arsip yang ada di Polda Jatim. Mengingat juga dalam hal seperti merupakan salah satu bentuk melakukan perekepan laporan informasi yang ada di wilayah Jawa Timur. Proses rekapitulasi dari hasil informasi yang masuk dari seluruh wilayah Jawa Timur di rekap setiap satu bulan sekali dari 39 Polres yang ada di Jawa Timur. Hasil dari proses rekapitulasi laporan informasi yang dilakukan oleh PID Polda Jatim merupakan salah satu bentuk kebijakan dalam mengelolah kearsipan yang lebih baik dan lebih praktis.

Adapun seperti yang dijelaskan oleh Ibu Indah selaku kepala Urusan Pengolahan Informasi & Dokumentasi terkait kebijakan kearsipan menegaskan bahwa:

“saya merekap laporan informasi itu dari wilayah untuk saya rekap setiap bulan, laporan informasi yang diminta itu saya rekap. Ya itu tadi yang serta merta dan lain-lain itu tadi. Dari wilayah itu maksud saya, saya rekap dari jajaran Polres Polda Jatim. Ada polrestabes, KP3 Tanjung Perak, dari Polres Jombang, Polres Blitar, semuanya ada 39 Polres Jajaran Polda Jatim saya rekap”. (Wawancara, 14 Februari 2019).

Sedangkan jika ditinjau dari segi UU ITE, Bidang Humas Polda Jatim tidak memberikan hukuman secara pidana, karena mengingat peran PID Polda Jatim sebagai pemberi *take down* bagi para penyebar informasi hoaks dan melakukan patroli duni maya demi mengamankan ketertiban dan keamanan masyarakat, maka yang lebih berhak dan berperan dalam menganut UU ITE dan KUHP adalah *Cyber Crime* atau RESKRIMSUS yang akan menindaklanjuti lebih dalam lagi.

Adapun pendapat dari Bapak Sugeng selaku Anggota Senior Urusan Pengumpulan dan Pengolahan Informasi dan Dokumentasi mengenai peran PID Polda Jatim dalam penanganan informasi hoaks dengan menganut UU ITE, yaitu:

“Untuk menangani hoaks artinya PPID itu hanya mengelola apa mengumpulkan ya. Bagian yang nanganin hoaks, bagian yang menangani, melaksanakan UUD ITE itu berbeda. Peran PPID hanya menampung permohonan informasi, lah dari permohonan masyarakat ke PPID tentang hoaks tentang itu adalah yang nanganin RESKRIMSUS, jadi kita hanya minta, meneruskan, itu yang menyangkut tindak pidana ditangani oleh RESKRIMSUS *cyber troops* eh *cybercrime* nya, kalau HUMAS ada *cyber troops* itu hanya berpatroli dunia maya, dimana ada momen-momen yang negatif itu di evaluasi oleh *cyber troops*, kalau itu mengarah ke tindak pidana di arahkan ke *cybercrime*, kalau tidak ada tindak pidana *cyber troops* atau HUMAS itu hanya menurunkan *take down*. PPID hanya menampung, meneruskan peran dari PPID, karena POLRI itu banyak SATKER (satuan kerja) banyak mempunyai bidang

masing-masing. Jadi peran PPID hanya menampung, meneruskan, memberikan ke masyarakat apa yang diminta informasi oleh masyarakat, itu peran PPID yang di bawah HUMAS”. (Wawancara, 12 Februari 2019).

Kemudian menurut pendapat pendukung Ibu Indah selaku Kepala Urusan Pengumpulan dan Pengolah Informasi dan Dokumentasi mengenai peran PID Polda Jatim dalam penanganan informasi hoaks dengan menganut UU ITE, yaitu:

“Berita hoaks itu kan sebenarnya sudah ada UU nya, itu kan harus “siapa yang menyebarkan? Siapa yang membuat?” harus di proses hukum sesuai dengan UU itu, jadi yang memerintah sudah buat UU atau apa. Kalau ada yang melakukan atau melanggar, berarti itu kan tidak boleh dan dilarang. Jadi kita sebagai anggota POLRI kita mengikuti sesuai UU itu jika ada yang menyebarkan maupun itu kan seperti fitnah atau apa tidak benar. Harus diproses sesuai dengan hukum yang ada hukum yang berlaku”. (Wawancara, 14 Februari 2019).

Selanjutnya tanggapan Ibu Lianati selaku Kepala Urusan Monitor mengenai peran PID Polda Jatim dalam penanganan informasi hoaks dengan menganut UU ITE, yaitu:

“Kalau *cyber* nya kita pintu utama masuk dari semua informasi, kalau *cybercrime* kelanjutan dari suatu proses. Jadi misalkan kita menemukan suatu akun yang *me-post* yang ternyata itu hoaks kita yang menemukan itu dan *cybercrime* yang menindaklanjuti “pelakunya ini siapa, posisi nya dimana” kemudian dilakukan pendalaman lebih lanjut “betul ngga *me-post ini* karena tidak tahu atau karena tidak sengaja untuk mencari keuntungan dan merugikan orang lain”. Kalau kita hanya di pintunya saja ibaratnya “toko itu *front* nya kalau *cybercrime* sudah di kasir”. (Wawancara, 14 Februari)

4. Strategi PID Polda Jatim Dalam Penanganan Gangguan Informasi

Berita atau informasi hoaks merupakan informasi yang memberikan konten kebohongan bagi masyarakat, dengan menggiring opini publik untuk mudah membuat provokasi sehingga membuat keresahan bagi masyarakat. Informasi hoaks sendiri yaitu informasi yang belum bisa dikatakan valid atau relevan bagi masyarakat jika sumber informasinya tidak memiliki kejelasan dan keakuratan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat, karena fakta yang terjadi sesungguhnya belum pasti terjadi dari informasi hoaks tersebut. Dari segi lain informasi hoaks adalah hasil penyebaran informasi bohong yang dapat menguntungkan bagi seseorang atau suatu organisasi tertentu.

Adapun seperti yang dijelaskan oleh Fiki Alvian selaku Anggota Monitor menegaskan bahwa:

“Kalau dari pihak kepolisian misalnya dari HUMAS kita membuat klarifikasi, misalnya ada yang sering kan dari WA (*whatsapp*) itu kan ada *broadcast message* misalkan penculikan anak seperti ini, jadi kita dari pihak HUMAS itu membuat klarifikasi berbentuk design bahwa informasi tersebut adalah hoaks, kemudian kita sebar melalui media sosial *instagram, facebook, twitter, dan google+*” (Wawancara, 12 Februari 2019).

Adapun pendapat yang disampaikan Bapak Sugeng selaku Anggota Senior Pengumpulan Pengolahan Informasi dan Dokumentasi menegaskan bahwa:

“Kalau masyarakat menerima informasi yang belum tentu kebenarannya itu kan kita sering melakukan himbauan baik dunia maya maupun faktanya melalui BHABINKAMTIBMAS, agar informasi tersebut di cek langsung ke media-media. Contohnya ada hoaks ini, di cek dunia maya dan kebenaran itu. Jadi kita tetap sosialisasi seperti itu, kalau menerima semua informasi yang

meragukan dirinya, cek saja. Baik di KOMINFO, dunia maya, di web-web yang mengarah pada kebenarannya. Contohnya sering beredar di WA (*whatsapp*) adanya salah satu Polda atau salah satu Polres di Indonesia membuat SIM dengan harga sekian, Nah, itu lebih baik ditanyakan “ngga masuk akal kan gitu loh” artinya kan kok mudah kok secara kolektif, secara ini, itu lebih baik di cek baik ke Polres “Pak bener ngga ini?” kalau di dunia maya yang penting bener ngga, otomatis nanti kita para operator *cyber troops* bila menemukan pertanyaan seperti itu otomatis menjawab dan itu buka sini aja, seluruh Indonesia. Bukan Polda Jatim aja, karena dunia maya tidak hanya sekotak disini di wilayah sini, tetapi kalau BINMAS masyarakatnya jelas, “oh desa ini – desa ini” jelas. Tapi kalau dunia maya enggak, seluruh Indonesia yang jawab. Jadi kita keterkaitan di sana. Makanya peran *cyber troops* sangat penting, baik sering terjadi viralnya sebuah video yang terjadi puluhan tahun yang lalu dimunculkan lagi. Kadang-kadang seperti itu *cyber troops* bergerak”. (Wawancara, 12 Februari 2019)

Adapun pendapat yang dijelaskan oleh Bapak Putu Mataram selaku

Kepala Urusan Penerangan Umum menegaskan bahwa:

“Untuk meminimalisir ini katakanlah kita mempunyai “tangan-tangan baik” seperti BHABINKABITMAS maupun teman-teman media dan lain sebagainya dan melalui teman-teman media pun kita himbau kepada masyarakat untuk betul-betul memahami berita itu, menelaah berita itu, jangan sampai berita itu sifatnya bohong terus ikut menyebarkan. Kedua jangan sampai ikut-ikutan menyebarkan kalau memang belum tahu sumber informasinya daripada berita yang akan disampaikan. Karena banyak sekarang kita ini, masyarakat ini begitu melihat berita belum mengetahui kebenarannya langsung ikut *me-share* dan lain sebagainya”. (Wawancara, 14 Februari 2019).

Adapun pendapat yang dijelaskan oleh Ibu Lianati selaku Kepala

Urusan Monitor menegaskan bahwa:

“strateginya yang kita lakukan saat ini seperti yang saya jelaskan waktu menjelaskan nomor 1 tadi. Jadi ketika kami menemukan informasi, kita tidak hanya menemukan saja tapi setiap hari selalu mengawasi media sosial itu “pergerakannya seperti apa”, opini-opini apa yang terbaru yang muncul di media sosial “kita selalu mengawasi itu. Nah, ketika menemukan informasi yang tidak benar, yang menurut kita tidak benar misalkan isu penculikan tadi

“ada penculikan disini, ciri-cirinya orangnya seperti ini” strateginya ketika kita menemukan itu kita mencari tahu, kita suruh polsek yang memiliki wilayah itu, kita tanya “betul atau tidak disini ada kejadian seperti ini, cari informasi sevalid-validnya lalu sampaikan kepada kita”. Lah mereka nanti akan melaporkan hasil pengecekan itu, dan hasil dari pengecekan itu kita sampaikan lagi kepada masyarakat “berdasarkan pengecekan di lapangan tidak ada kejadian seperti itu dan informasi itu adalah hoaks”. Itu salah satu cara strategi kami untuk meminimalisir adanya informasi hoaks. Terus strategi kedua kita memberikan seperti kuliah tamu, sosialisasi di kampus, sosialisasi di sekolah tentang etika bermedia sosial itu seperti apa, karena kita menggunakan alat elektronik ini, itu kan diatur melalui UU ITE kita sampaikan “bahwa dalam penggunaan media sosial ini meskipun ini *handphone-handphone* kita, tetapi kita tidak bisa serta merta begitu saja” ada suatu etika, etikanya apa? yang sudah digariskan di UU ITE tadi. Kemudian yang kedua juga kita sampaikan juga “bahwa setiap kita menerima informasi jangan langsung serta merta, ditelan bahwa itu berita yang benar” dan jangan serta merta karena fenomena di zaman milenial itu seperti ini ketika dia memperoleh informasi, semakin cepat dia menyampaikan informasi ke yang lain atau di *share* bagi mereka “itu adalah hal yang keren, gaul *up-to-date*, luar biasa” makanya kita sampaikan saring dulu sebelum di *share*. Cari dulu informasi ketika menerima informasi cari lagi informasi yang lain, misalkan itu cari informasinya di media sosialnya kepolisian di situ anda akan menemukan ini benar atau tidak. Kalau di situ belum ada klarifikasi “tanyakan”, nanti kita akan mencari informasi itu dan kita akan berikan klarifikasi seperti itu”. (Wawancara, 14 Februari 2019).

Berdasarkan penjelasan mengenai informasi hoaks di atas, maka strategi yang dilakukan oleh PID Polda Jatim dalam menangani gangguan informasi (*information disorder*) pada masyarakat yaitu (1) melakukan klarifikasi pembenaran informasi hoaks tersebut kepada masyarakat agar masyarakat tidak akan mengalami keresahan dalam menerima informasi hoaks yang beredar di media sosial, (2) memberikan himbauan kepada masyarakat dengan cara melakukan sosialisasi (kuliah tamu) bagaimana cara menangkal berita hoaks yang tersebar kepada masyarakat, agar

masyarakat memiliki tingkat literasi informasi dan literasi digital yang baik dan benar, (3) kemudian melakukan pengawasan media sosial yang dilakukan oleh unit *cyber troops* yang dimana tugasnya melakukan pengawasan di dunia maya selama 24 jam sehari, (4) dan melakukan kerja sama dengan pihak instansi atau lembaga lainnya dalam melakukan pengecekan terkait informasi yang berkonten kebohongan (hoaks), serta bentuk kerja sama lainnya yang berupa salah satu program sosialisasi terkait penangkalan berita hoaks.

Adapun hasil klarifikasi yang dilakukan oleh pihak *cyber troops* dengan melakukan *share* informasi yang sudah dikatakan memiliki unsur kesengajaan menyebarkan informasi dan tidak membahayakan bagi orang lain (*mis-information*), informasi yang dengan sengaja disebarluaskan sehingga membahayakan bagi orang lain (*dis-information*), dan informasi yang berupa pesan ujaran kebencian (*mal-information*) oleh *cyber troops* Humas Polda Jatim melalui media sosial dengan memberikan design berbentuk stempel di tengah-tengah pesan informasi yang tidak benar, dan kemudian memberikan pembenaran informasi yang sebagaimana tidak sesuai dengan hasil pengecekan informasi yang valid oleh pihak Polda Jatim dan tidak ada kesamaan informasi berdasarkan fakta yang terjadi sesungguhnya di lapangan menurut informasi hoaks tersebut.

Berikut ini adalah hasil salah satu bentuk klarifikasi informasi hoaks Humas Polda Jatim di media sosial:

1) Facebook



Gambar 4.12. Hasil Klarifikasi Polda Jatim Terkait Berita Bohong melalui Facebook
(Sumber: Facebook Humas Polda Jatim, 2019)

2) Instagram



Gambar 4.13. Hasil Klarifikasi Polda Jatim Terkait Berita Bohong melalui Instagram
(Sumber: Instagram Humas Polda Jatim, 2019)

3) Twitter



Gambar 4.14. Hasil Klarifikasi Polda Jatim Terkait Berita Bohong melalui Twitter
(Sumber: Twitter Humas Polda Jatim, 2019)

Berdasarkan hasil contoh bentuk klarifikasi di atas merupakan suatu bentuk tindakan yang konkrit (nyata) PID Polda Jatim khususnya bagi tim *cyber troops* dalam pengawasan berita/informasi yang mengandung unsur hoaks. Hasil dari klarifikasi tersebut dapat menjadikan warga masyarakat untuk tetap waspada akan terjadinya penyebaran-penyebaran berita hoaks yang beredar melalui dunia maya.

5. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Penanganan Gangguan Informasi

Suatu pelaksanaan adanya penanganan *information disorder* pada masyarakat tentunya mempunyai beberapa faktor pendukung sebagai penunjang penanganan dan melakukannya, kemudian di sisi lain dalam melaksanakan suatu proses kegiatan tidak akan terlepas dari adanya kendala yang di hadapi. Berikut ini beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penanganan *information disorder* pada masyarakat:

a) Faktor Pendukung

PID Polda Jatim dalam melaksanakan perannya dalam penanganan *information disorder* pada masyarakat tentunya dapat memberikan hasil yang maksimal, kemudian dengan adanya yang maksimal juga terdapat faktor-faktor pendukung yang membawa keberhasilan PID Polda Jatim dalam penanganan.

Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Putu Mataram selaku Kepala Urusan Penerangan Umum menegaskan bahwa:

“Jadi, faktor pendukungnya tentunya kita di sini PENMAS ini memberikan penerangan masyarakat, ada juga fungsi-fungsi lain di sini *cyber patrol*. *Cyber patrol* ini adalah dimana kegiatan kita melaksanakan patroli di dunia maya, tentunya kita juga menggerakkan netizen-netizen yang ada di wilayah untuk mengetahui kalau memang ada katakanlah “berita-berita bohong” dan sebagainya kemudian tidak jelas akunya dan lain sebagainya. Tentunya kita melakukan tindakan-tindakan untuk pencegahan jangan sampai berita ini langsung menyebar. Sehingga langsung melakukan tindakan-tindakan yang sifatnya preventif”. (Wawancara, 14 Februari 2019).

Kemudian menurut penjelasan dari Ibu Lianati selaku Kepala Urusan Monitor mengenai faktor pendukung dalam penanganan *information disorder* pada masyarakat menegaskan bahwa:

“faktor pendukung yang pertama karena masyarakat lebih percaya kepada kita untuk mencari informasi hoaks, untuk mencari pembenaran informasi yang mereka temukan itu yang menjadi faktor pendukung salah satunya ketika kita membutuhkan salah satu informasi misalkan terkait institusi lain PDAM juga kapan hari dikaitkan dengan adanya tagihan-tagihan yang fiktif itu kemudian kita bertanya kesana, nah, kita butuh dukungan dari institusi lain itu karena masyarakat kita itu ketika bertanya dia itu harus segera dijawab maksimal 2 jam, itu kalau 2 jam belum ada informasi lebih lanjut mereka udah tanya lagi ke kita “kok lama sekali-lama sekali” padahal kita juga butuh informasi dari sana juga. Nah, itu kita juga butuh dukungan dari institusi lain supaya kita membutuhkan informasi dari sana juga ada jawaban yang lebih cepat”. (Wawancara, 14 Februari 2019).

Yang ketiga menurut pendapat Ibu Indah selaku Kepala Urusan Pengumpulan dan Pengolahan Informasi dan Dokumentasi mengenai faktor pendukung penanganan *information disorder* pada masyarakat yaitu:

“kita ada sosialisasi. Kita sudah laksanakan sosialisasi itu ke Polres-Polres itu sudah saya laksanakan. Contohnya seperti ini Newsdetik/berita Jawa Timur: jelang tahun baru dan cegah hoaks Polda Jatim ke pondok pesantren Nganjuk, dari berita ini kan kita bisa buka, berarti kita melakukan. Di pondok pesantren, bisa ke sekolah-sekolah, bisa ke kampus-kampus, bisa ke ibu-ibu kaum-kaum sosialita, bisa ke organisasi pemerintah, bisa ke TNI. Kita semua sudah melaksanakan sosialisasi itu, bahkan sering diminta kepolisian itu untuk memberikan sosialisasi tentang “radikalisme dan berita hoaks”. (Wawancara, 14 Februari 2019).

Berikut ini adalah contoh hasil kegiatan dari Humas Polda Jatim dalam melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat untuk lebih sadar dan tidak mudah terprovokasi adanya berita hoaks:



Gambar 4.15. Sosialisasi Anti Hoaks Kepada Siswa SMA dan SMK Se-Jawa Timur.
(Sumber: *Instagram* Humas Polda Jatim, 2018)



Gambar 4.16. Sosialisasi Anti Hoaks Kepada Siswa SMA dan SMK Se-Jawa Timur.
(Sumber: *Instagram* Humas Polda Jatim, 2018)



Gambar 4.17. Sosialisasi Anti Hoaks Kepada Para Santri
(Sumber: *Instagram* Humas Polda Jatim, 2018)

b) Faktor Penghambat

Selain adanya faktor pendukung dalam penanganan *information disorder*, adapun faktor penghambat dalam melakukan penanganan informasi hoaks pada masyarakat. seperti yang dijelaskan oleh Ibu Lianati selaku Kepala Urusan Monitor, menegaskan bahwa:

“dari yang bekerja sama dengan kita hendaknya memberikan informasi secepat mungkin. Nah, kendalanya kalau dari sana itu tidak bisa memberikan informasi dengan cepat itu akan menjadi kendala ke kita, karena masyarakat yang tanya ke kita mereka akan nagih ke kita, tidak mungkin nagih ke institusi informasi yang diperlukan padahal seperti itu, Nah, faktor pendukung lain, kalau terkait hoaks di media sosial tentu kita butuh piranti perlengkapan elektronik tentu salah satu faktor pendukungnya, nah kita juga butuh dukungan dari masyarakat, butuh dukungan dari masyarakat seperti apa? “ketika masyarakat sudah memperoleh informasi dari kita, bahwa tentang suatu klarifikasi dari suatu berita hendaknya disampaikan juga di *share* ke yang lain seperti itu. Kadang-kadang masyarakat itu berhenti ketika mereka memperoleh informasi “oh ini ngga bener” sudah tidak disampaikan lagi ke yang lain. Kita sudah memperoleh klarifikasi dari situ, kita butuh dukungannya dari situ, tapi sudah semakin kesini sudah masyarakat semakin sadar bahkan mereka itu membuat komunitas tersendiri mereka membuat komunitas itu namanya komunitas Netizen Polda Jatim”. (Wawancara, 14 Februari 2019).

Selanjutnya menurut pendapat Ibu Indah selaku Kepala Urusan Pengumpulan dan Pengolahan Informasi dan Dokumentasi mengenai faktor penghambat dalam penanganan *information disorder* pada masyarakat yaitu:

“Ya jelas biasanya, kalau kita sarana dan pra-sarannya dan SDM, jadi SDM nya biasalah orang Indonesia itu kan malas untuk belajar, malas untuk meningkatkan kemampuan intelektualnya, malas untuk menambah wawasannya, karena tidak mungkin di dukung dengan anggaran dan biaya sehingga SDM nya itu tidak kuat, terus sarana dan pra-sarana mungkin dengan alat pendukungnya yang terbatas. Itu sudah umum, karena penghambat biasanya dari SDM dan sarana dan pra-sarana”. (Wawancara, 14 Februari 2019).

Kemudian didukung oleh pendapat Ela selaku Anggota Monitor mengenai faktor penghambat dalam penanganan *information disorder* pada masyarakat yaitu:

“Faktor penghambatnya, kayak lebih banyak berita hoaksnya daripada berita sebenarnya, jadi masyarakat kan kebanyakan percaya dengan hoaksnya dan itu kita susahya disitu, dikiranya masyarakat malah kita sendiri yang hoaks gitu, hambatannya itu aja”. (Wawancara, 12 Februari 2019).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan di atas bahwasanya dalam proses penanganan informasi hoaks yaitu dari segi sumber daya manusia (SDM) yang kurang untuk menambah pengetahuan yang berguna untuk proses penanganan yang semakin masif. Jadi berdasarkan hasil yang sudah dipaparkan mengenai faktor penghambat dalam penanganan gangguan informasi pada masyarakat yang perlu diketahui yaitu (1) Kurangnya ketepatan waktu hasil

klarifikasi informasi dari instansi atau lembaga yang bekerja sama dengan Humas Polda Jatim dalam memberikan kebenaran informasi.

(2) Penambahan wawasan dan pengetahuan di sini dalam arti yaitu meningkatkan jenjang pendidikan yang lebih tinggi, dalam hal ini tentunya dapat membantu dan memudahkan para sumber daya manusia khususnya para tim *cyber troops* melakukan pengawasan informasi hoaks di dunia maya.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan sebelumnya telah memaparkan temuan data dari hasil wawancara dengan informan yang dilakukan oleh peneliti dengan 7 informan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan wawancara “terencana-tidak struktur”. Selanjutnya pembahasan ini akan dilakukan analisis berdasarkan teori-teori yang berkaitan atau penelitian terdahulu terhadap hasil temuan data penelitian. Analisa pada temuan data akan dibahas berdasarkan rumusan masalah telah dijelaskan pada BAB I, yaitu mengenai peran PID Polda Jatim dalam penanganan gangguan informasi pada masyarakat, strategi PID Polda Jatim dalam penanggulangan gangguan informasi pada masyarakat, dan faktor pendukung maupun faktor penghambat dalam melakukan penanganan gangguan informasi pada masyarakat.

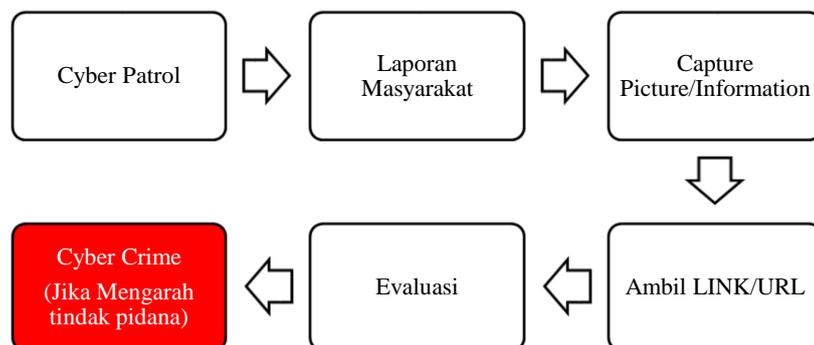
1. Peran PID Polda Jatim dalam Penanganan Gangguan Informasi

Menurut Perkap No.22 Tahun 2010 Peran pengelola informasi dan dokumentasi (PID) yaitu mengumpulkan dan mengelola data, serta melakukan penyampaian informasi dan dokumentasi kepada publik. Dalam melakukan penyajian informasi pihak PID Polda Jatim berpedoman menurut UU KIP No.14 Tahun 2008, dimana hak setiap orang untuk memperoleh dan menyampaikan informasi kepada badan publik. Dari segi ini maka peran dari PID Polda Jatim sudah mengikuti prosedur aturan regulasi yang sudah ditetapkan dari pemerintah, dan pihak PID Polda Jatim juga melakukan rekapitulasi laporan informasi yang masuk dan keluar satu bulan sekali yang hendak di sebarluaskan kepada publik, sehingga menjadi sebuah lembaga yang transparansi dalam penyampaian informasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Jika dikaitkan dengan penanganan gangguan informasi yang terjadi pada masyarakat yaitu peran dari PID Polda Jatim melakukan *cyber patrol* (pengawasan) yang dilakukan oleh bidang “monitor” dengan sistem kerja selama 24 jam menurut standard operasional prosedur (SOP) yang sudah berlaku pada Polda Jatim, dimana tugas tersebut dilakukan oleh *cyber troops* dengan melakukan pengawasan yang ada di dunia maya. Salah satu bentuk tindakan konkrit (nyata) yang dilakukan oleh PID Polda Jatim yaitu dengan melakukan pengevaluasian, memberikan *take down* informasi yang mengandung konten kebohongan, dan memberikan klarifikasi bukti pembenaran

informasi yang sesungguhnya berdasarkan fakta yang terjadi dari hasil informasi hoaks tersebut. Kemudian dari hasil klarifikasi yang dilakukan oleh pihak PID Polda Jatim yaitu dengan me-*share* hasil-hasil informasi yang mengandung unsur/konten hoaks tersebut disebarluaskan melalui media sosial Humas Polda Jatim dan membagikan kepada para netizen yang bertanya mengenai informasi hoaks tersebut.

Cara kerja yang dilakukan oleh *cyber troops* dalam penanganan informasi hoaks yang tersebar di media sosial yaitu dengan cara sebagai berikut:



Gambar 4.18. Cara Kerja *Cyber Troops* Polda Jatim
(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2019)

- a) Melakukan patroli informasi yang tersebar di media sosial seperti *facebook, instagram, twitter*;
- b) Menerima laporan dari masyarakat;
- c) Melakukan pengambilan informasi yang mengandung informasi hoaks dengan cara "capture picture";
- d) Mengambil link informasi yang mengandung unsur hoaks;

- e) Melakukan evaluasi yang dilakukan oleh kepala urusan monitor (KAUR) dan di evaluasi oleh kepala bidang pengelola informasi dan dokumentasi (KASUBBID PID);
- f) Jika mengarah tindak pidana diserahkan pada *cybercrime* yang ada berada di bawah RESKRIMSUS (Reserse Kriminal Khusus);

a. Bentuk Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik

PID Polda Jatim memberikan pelayanan informasi kepada publik, namun tidak semua informasi disampaikan kepada publik. Karena dari segi ini pihak PID Polda Jatim menganut berdasarkan UU KIP No. 14 Tahun 2008 yang berarti informasi tersebut dikelompokkan berdasarkan sifatnya, yaitu (1) informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, (2) informasi publik yang wajib diumumkan secara serta merta, dan (3) informasi yang dikecualikan.

Menurut pendapat Mustafa (2014:12) menegaskan bahwa dalam pasal 1 ayat (9) Permendagri No. 35 Tahun 2010 disebutkan bahwa Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID. PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab dalam pengumpulan, pendokumentasian, penyimpanan, pemeliharaan, penyediaan, distribusi, dan pelayanan informasi di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan pemerintahan Daerah. Kemudian yang dimaksud dengan pengelolaan informasi publik

adalah mengatur atau manajemen informasi yang telah diperoleh dari suatu badan publik tersebut.

Berdasarkan UU KIP tersebut maka peran PID Polda Jatim hanya memberikan atau menyajikan sebuah informasi yang bersifat wajib diumumkan secara berkala dan informasi yang bersifat serta merta. Jika dikaitkan dengan peran PID Polda Jatim dalam penanganan gangguan informasi pada masyarakat, maka pihak PID Polda Jatim melakukan pemberian sebuah informasi kepada publik yang bersifat “serta merta”. Karena informasi yang bersifat serta merta adalah informasi yang bisa dikatakan membahayakan dan mengancam kehidupan orang lain dan informasi hoaks termasuk bagian informasi yang bersifat serta merta. Melihat informasi hoaks semakin banyak tersebar di media sosial, maka peran PID Polda Jatim memberikan informasi yang baik dan terpercaya kepada masyarakat. Cara pelayanan untuk mengantisipasi informasi hoaks tersebut cepat menyebarluaskan ke semua media sosial yaitu pihak PID Polda Jatim melakukan klarifikasi pembenaran informasi yang benar dengan menyangdingkan informasi yang berkonten kebohongan.

Sedangkan informasi yang dikecualikan oleh pihak PID Polda Jatim merupakan suatu informasi yang dapat membahayakan pertahanan dan keamanan publik, serta dapat menghambat proses penegak hukum, dan mengganggu kepentingan perlindungan hak

atas kekayaan intelektual dan perlindungan usaha tidak sehat. Untuk itu di dalam informasi yang bersifat dikecualikan di sini PID Polda Jatim tidak bisa memberikan semua informasi yang menurutnya dapat memberikan efek negatif yang timbul oleh suatu badan publik itu sendiri. Karena dengan memberikan sebuah informasi yang bersifat dikecualikan maka semua informasi yang bersifat rahasia akan dapat menghambat suatu proses pelaksanaan Polda Jatim.

b. Bentuk Kebijakan Kearsipan

Organisasi sektor publik maupun privat, dalam kegiatan administrasi selalu berkaitan dengan arsip. Arsip yang dimiliki oleh suatu badan publik akan dapat memberikan penyajian informasi yang penting disampaikan kepada publik. Mengingat pentingnya peranan arsip dalam pengambilan keputusan dan sebagai bukti akuntabilitas, maka arsip yang tersimpan dalam suatu organisasi harus dikelola dengan baik karena merupakan sumber informasi yang berkaitan dengan organisasi tersebut memiliki sebuah nilai keakuratan dan kepercayaan terhadap masyarakat. Oleh karena itu dibutuhkan manajemen arsip yang mudah dan cepat, baik dikelola secara konvensional maupun elektronik serta dalam menyampaikan sebuah informasi harus memiliki ketepatan informasi dan tidak mengandung kesimpangsiuran akan terjadinya suatu informasi yang hendak disampaikan kepada publik.

Bidang Humas Polda Jatim termasuk lembaga pemerintah yang bertaraf nasional yang menjaga arsip-arsip Polda Jatim. Mengingat juga dalam hal menjaga arsip pihak PID Polda Jatim melakukan perekepan laporan informasi yang ada di wilayah Jawa Timur. Proses rekapitulasi dari hasil informasi yang masuk dari seluruh wilayah Jawa Timur di rekap setiap satu bulan sekali dari 39 Polres yang ada di Jawa Timur.

Arsip yang digunakan PID Polda Jatim dalam penanganan informasi hoaks yaitu menggunakan pengelolaan manajemen arsip elektronik. Menurut pendapat Hendrawan dan Ulum (2017:83) menegaskan bahwa perbedaan pengelolaan arsip manual dan arsip elektronik terlihat pada tahapan penciptaan, penyampaian, distribusi, dan penggunaan. Pada tahap arsip manual masing-masing tahap menggunakan proses yang kurang efektif dan efisien dalam menjalankan suatu kegiatan, sedangkan pada siklus arsip elektronik, proses penciptaan dan penyimpanan berlangsung dalam satu tahap yang lebih efektif dan efisien, sehingga mudah untuk disebarluaskan kepada publik. Arsip elektronik yang dimaksud dalam penanganan hoaks yaitu mengumpulkan bukti informasi dan kejelasan informasi.

Berdasarkan teori dan temuan hasil di lapangan maka pengelolaan arsip yang ada di PID Polda Jatim dapat dikatakan sudah cukup baik dan maksimal, mengingat juga dalam pengolahan arsip tersebut pihak PID Polda Jatim melakukan pendataan setiap

satu bulan sekali demi menunjang hasil-hasil informasi yang hendak di sebarluaskan kepada publik, sehingga dapat menjadi sebuah lembaga yang transparansi dalam penyampaian informasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang diminta. Akan tetapi jika ditinjau dari segi sisi gangguan informasi pada masyarakat, tentunya PID Polda Jatim melakukan rekapitulasi berita-berita yang bersifat kebohongan kemudian dari hasil tersebut pihak tim *cyber troops* melakukan pengecekan terkait informasi yang sesuai dengan hasil informasi hoaks tersebut.

Maka dari itu, jika dikaitkan dengan implementasi kebijakan undang-undang kearsipan tentunya pihak PID Polda Jatim sebagai lembaga yang benar-benar memberikan sebuah pesan informasi yang terpercaya dan tidak simpangsiur arah kejelasan informasinya. Dalam penanganan informasi hoaks pada masyarakat tentunya arsip PID Polda Jatim di dukung dari arsip lembaga lainnya yang berfungsi sebagai sumber data informasi yang valid, demi menciptakan ketertiban dan kenyamanan masyarakat.

c. Bentuk Kebijakan Informasi dan Transaksi Elektronik

Maraknya berita hoaks yang beredar di dunia maya membuat perkembangan zaman di Indonesia semakin buruk. Hoaks dapat membuat perdebatan hingga tidak mungkin sampai memutuskan tali pertemanan dan persaudaraan. Apalagi hoaks tersebut mengandung SARA dan sangat rentan mengandung gesekan antar masyarakat

mengganggu stabilitas dan kebinekaan negara. Ketentuan tentang penyebaran berita hoaks dapat dijerat dengan hukum pidana yang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang ITE. Proses penerapan yang dilakukan oleh PID Polda Jatim dalam penanganan informasi hoaks tidak berlandaskan atas dasar hukum UU ITE tersebut, sebab bahwasanya peran dari PID Polda Jatim hanya memberikan sebuah informasi dan menyampaikan sebuah informasi kepada masyarakat, dan tentunya dalam penanganan informasi hoaks Humas atau PID Polda Jatim hanya melakukan *cyber patrol* dunia maya untuk proses pencegahan dan meminimalisir kejahatan siber yang semakin banyak.

Berdasarkan hasil teori dan temuan hasil di lapangan di atas dapat disimpulkan bahwa adanya suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak berwajib dalam penanganan informasi hoaks tentunya Polda Jatim mengimplementasikannya. Namun, dari segi PID Polda Jatim ketika melakukan penanganan informasi hoaks mereka tidak menggunakan UU ITE dalam proses penjeratan tindakan pidana, sebab tugas PID hanya melakukan pengawasan dan pengevaluasian kepada para netizen yang dilakukan oleh *cyber troops*.

Jika informasi yang disebarakan tersebut memang dilakukan dalam proses tindak pidana, maka pihak yang menangani informasi hoaks lebih lanjut adalah bagian dari Reserse Kriminal Khusus. Dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bisa dikatakan

implementasi kebijakan yang dilakukan oleh PID Polda Jatim dan implementasi kebijakan UU ITE tidak menerapkannya, karena sudah ketetapan regulasi dari pemerintah yang berlaku kepada PID Polda Jatim untuk tidak menerapkan dalam penanganan tindak pidana.

2. Strategi PID Polda Jatim Dalam Penanganan Gangguan Informasi

Menurut Yusup (2016:8) menegaskan bahwa istilah informasi bisa beragam dan bergantung kepada sudut pandang dan latar belakang yang menyampaikan dan menerimanya. Jika dikaitkan dengan konsep pengetahuan maka informasi termasuk ke dalam jenis pengetahuan yang cenderung bersifat eksplisit. Ada keterkaitan tertentu antara data, informasi, dan pengetahuan, terutama dilihat dari aspek pencipta, penyampai, dan penerima ketiga konsepsi tersebut. Data berasal dari fakta atau kejadian yang belum terstruktur, tersusun, dan memiliki arti secara umum. Sementara itu, informasi adalah data yang sudah memiliki arti tertentu bagi seseorang atau bisa dikatakan sebagai data yang bisa memberikan makna dengan mengurangi adanya ambiguitas, ketidakpastian, dan kesulitan interpretasi. Selanjutnya, pengetahuan adalah sesuatu yang berasal dari aksi yang menimbulkan potensi bagi orang lain untuk melakukan suatu kegiatan, yang termasuk produk-produk kompleks belajar, seperti interpretasi informasi.

Berdasarkan hasil teori di atas maka strategi yang dilakukan oleh PID Polda Jatim dalam menangani gangguan informasi (*information*

disorder) pada masyarakat yaitu (1) melakukan klarifikasi pembenaran informasi hoaks tersebut kepada masyarakat agar masyarakat tidak mengalami keresahan dalam menerima informasi hoaks yang beredar khususnya di media sosial, (2) memberikan himbauan kepada masyarakat dengan cara melakukan sosialisasi (kuliah tamu) bagaimana cara menangkal berita hoaks yang tersebar kepada masyarakat, agar masyarakat memiliki tingkat literasi informasi dan digital yang baik dan benar, (3) kemudian melakukan pengawasan media sosial yang dilakukan oleh unit *cyber troops* yang dimana tugasnya melakukan pengawasan di dunia maya selama 24 jam sehari, (4) dan melakukan kerja sama dengan pihak instansi atau lembaga lainnya dalam melakukan pengecekan terkait informasi yang berkonten kebohongan (hoaks), serta bentuk kerja sama lainnya yang berupa salah satu program sosialisasi terkait penangkalan berita hoaks.

Sedangkan menurut Buckland (1991:351-360) menegaskan bahwa informasi memiliki tiga arti yaitu:

4. Informasi sebagai proses (*Information-as-process*), yaitu dimana dalam proses melakukan penyebaran informasi pihak Humas Polda Jatim memberikan himbauan kepada masyarakat untuk mengajak agar tidak menyampaikan informasi yang bersifat bohong. Karena pada dasarnya informasi sebagai proses disini merupakan suatu informasi yang berdasarkan kejadian atau fakta.

5. Informasi sebagai pengetahuan (*Information-as-knowledge*), yaitu dimana pihak Humas Polda Jatim memberikan sebuah hasil klarifikasi informasi yang bersifat bohong dengan cara *share* melalui media sosial. Hal seperti ini tentunya memberikan suatu pengetahuan bagi masyarakat, agar masyarakat tidak resah akan hal informasi-informasi yang tidak benar.
6. Informasi sebagai benda (*Information-as-thing*), yaitu suatu informasi yang dapat digunakan melalui objek maupun atribut, seperti dokumen dan data. Hal seperti ini pihak Humas Polda Jatim melakukan rekapitulasi sebuah informasi yang dilakukan setiap satu bulan sekali dari berbagai sumber (instansi), untuk dijadikan sebagai bahan informasi yang hendak di sampaikan kepada masyarakat. Serta data yang digunakan dalam melakukan pencarian informasi hoaks yaitu dengan data online yang disimpan sebagai arsip elektronik.

Karakteristik kunci utama dari informasi yaitu sebagai semua bentuk aspek kehidupan yang dilandasi dengan bukti (fakta) kebenaran peristiwa tersebut terjadi. Agar dapat mudah dalam hal memahami adanya informasi maka dilakukan dengan cara mengkomunikasikan secara lisan maupun dengan cara berupa teks (tulisan). Mengingat juga dari strategi yang dilakukan PID Polda Jatim dalam penanganan gangguan informasi di masyarakat, dengan cara menyandingkan hasil informasi sesungguhnya (benar) dengan hasil informasi yang

mengandung unsur kebohongan atau palsu. Sebelum melakukan hasil klarifikasi informasi yang bersifat hoaks, pihak PID Polda Jatim juga turun langsung di lokasi kejadian demi membuktikan informasi yang disebarkan sesuai atau tidak dengan kejadian yang berada di lokasi. Menyadari hal tersebut, sudah banyak masyarakat yang melakukan penyebaran informasi dengan tidak menyaring terlebih dahulu informasi tersebut, karena pada dasarnya tidak semuanya informasi itu benar. Untuk itu strategi dalam hal ini ditekankan oleh pihak PID Polda Jatim kepada masyarakat untuk melakukan saring dulu sebelum *sharing*. Jikalau masyarakat merasa kebingungan dalam hal mengetahui informasi mengandung unsur kebohongan atau tidak, masyarakat bisa langsung menanyakan kepada pihak berwajib dan pihak terpercaya terkait informasi yang ingin disampaikan.

Menurut Wardle dan Derakhshan (2017:21) menegaskan bahwa gangguan informasi (*information disorder*) merupakan salah satu penyebab adanya penyebar informasi palsu kepada pihak publik atau masyarakat dengan melakukan secara sengaja agar mengubah bentuk opini masyarakat lebih mempercayai dari isi pesan yang disampaikan.

Sebelum masyarakat mengkonsumsi informasi yang telah disebarluaskan oleh banyak orang, baik orang pribadi maupun kelompok. Perlu adanya proses pengenalan informasi tersebut dengan cara tidak mudah percaya informasi yang di *posting* sebelum mengenal lebih dekat informasi tersebut dan terutama adanya bukti nyata/fakta.

Fungsi informasi untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan pengguna dan membangun wawasan yang baru. Dengan demikian masyarakat akan tidak mudah untuk mempercayai dari adanya informasi yang belum bisa dipercayai tanpa adanya bukti.

Menurut pendapat Fatmawati (2017:339-340) menegaskan bahwa informasi telah berkembang sangat cepat dan sangat mudah untuk digunakan/diakses oleh masyarakat. Namun di sisi lain masyarakat perlu mengetahui adanya informasi itu benar-benar valid atau tidak. Untuk itu sebagai masyarakat yang memiliki tingkat sadar literasi dan melek literasi yang baik dan terpercaya, maka masyarakat perlu memperhatikan ciri-ciri informasi palsu agar informasi tersebut layak dikonsumsi (dipakai) dan di-*share* kepada masyarakat (publik).

Jika dikaitkan berdasarkan teori dan hasil di lapangan di atas maka strategi yang dilakukan oleh pihak PID Polda Jatim yaitu sudah terbilang cukup maksimal dalam melakukan penanganan gangguan informasi di masyarakat, karena pada dasarnya sebelum mengenal informasi hoaks maka hendaknya terlebih dahulu mengetahui makna dari suatu informasi. Informasi merupakan suatu sekumpulan data-data yang berupa fakta dan memiliki arti kejelasan. Untuk itu pihak PID Polda Jatim tentunya turut serta dalam hal memberikan strategi kepada masyarakat dengan memberikan pencegahan tindakan penyebaran informasi hoaks khususnya di dunia maya. Informasi itu sendiri jika memiliki suatu bentuk keakuratan pesan yang disampaikan kepada

masyarakat akan menjadi sebuah pengetahuan bagi semua orang. Untuk itu dalam hal menyampaikan sebuah informasi hendaknya masyarakat tidak perlu memberikan atau menyajikan informasi yang mengandung unsur kebohongan atau palsu, karena dari segi kebohongan tersebut dapat membuat keresahan masyarakat dan timbul opini-opini publik yang mengandung provokatif ataupun hal untuk memecah belah satu kesatuan tali persaudaraan dari hasil penyebaran informasi hoaks yang disebarkan tersebut.

3. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Penanganan Gangguan Informasi

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dalam penanganan gangguan informasi pada masyarakat seperti faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung yaitu suatu faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan berjalannya dengan baik dalam hal menangani gangguan informasi di masyarakat. Sedangkan faktor penghambat yaitu suatu bahan evaluasi yang perlu diperbaiki agar tetap berjalan dengan baik dan kondusif dalam hal penanganan gangguan informasi di masyarakat.

Berikut ini beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penanganan gangguan informasi pada masyarakat:

a. Faktor Pendukung

PID Polda Jatim dalam melaksanakan perannya dalam penanganan *information disorder* pada masyarakat tentunya dapat

memberikan hasil yang maksimal, kemudian dengan adanya yang maksimal juga terdapat faktor-faktor pendukung yang membawa keberhasilan PID Polda Jatim dalam penanganan.

Berdasarkan hasil penelitian ini faktor pendukung PID Polda Jatim dalam menangani *information disorder* pada masyarakat yaitu dilihat dari dua faktor yang mempengaruhi dan saling berhubungan satu sama lain, faktor tersebut diantaranya sebagai berikut:

1) Faktor Internal

Adanya faktor internal sendiri yaitu dapat memberikan suatu efek dan dampak yang positif bagi PID Polda Jatim itu sendiri, sebab dengan adanya pendukung yang maksimal akan secara otomatis hasil produktivitas staff atau anggota PID Polda Jatim antusias dalam menangani informasi hoaks yang beredar di masyarakat khususnya di dunia maya. Faktor pendukung tersebut yaitu dengan adanya bentuk kerja sama dengan pihak instansi/lembaga lain dalam menangani informasi hoaks, misalkan seperti dengan Polres, Polsek, dan instansi lainnya dalam menangani informasi hoaks untuk mencari tahu kebenaran informasi tersebut.

2) Faktor Eksternal

Adanya faktor eksternal sendiri maka peran dari BIDHUMAS Polda Jatim di sini yaitu dengan adanya

kontribusi dari masyarakat untuk menangani adanya informasi hoaks, dimana masyarakat menyampaikan informasi-informasi yang tidak benar kepada Polda Jatim, dan kemudian dari pihak Polda Jatim memberikan klarifikasi yang benar kepada masyarakat, dan dari hasil klarifikasi yang diberikan dari Polda Jatim di *share* oleh masyarakat tersebut. Dalam hal seperti ini dapat memberikan dampak yang positif bagi kedua belah pihak untuk menangani adanya informasi hoaks. Faktor eksternal yang selanjutnya yaitu melakukan sosialisasi kepada instansi/lembaga lainnya dalam hal menangkal informasi hoaks yang tersebar di masyarakat, seperti memberikan sosialisasi kepada sekolah, universitas, pondok pesantren, maupun lembaga instansi lainnya.

b. Faktor Penghambat

Pengelola Informasi dan Dokumentasi Polda Jatim juga memiliki faktor penghambat dalam menangani gangguan informasi pada masyarakat. Faktor penghambat tersebut dapat mempengaruhi peran PID Polda Jatim dalam menangani gangguan informasi pada masyarakat, yaitu:

- 1) Kurangnya wawasan dan pengetahuan yaitu meningkatkan jenjang pendidikan yang lebih tinggi, dalam hal ini tentunya dapat membantu dan memudahkan para sumber daya

manusia khususnya para tim *cyber troops* melakukan pengawasan informasi hoaks di dunia maya.

- 2) Kurangnya sarana dan pra-sarana kebutuhan alat pendukung yang terbatas dalam proses penanganan informasi hoaks. Lalu persepsi masyarakat yang kurang percaya dan kurang sabar dalam menghadapi klarifikasi yang dilakukan Polda Jatim ketika dari pihak Humas Polda Jatim melakukan pembenaran (klarifikasi) informasi yang memiliki unsur kebohongan (hoaks). Dari sinilah muncul sebuah persepsi pemikiran dari masyarakat yang tidak sinkronisasi dengan pihak Polda Jatim, masyarakat lebih tidak percaya dari hasil yang sudah di klarifikasi pembenaran nya oleh pihak Polda Jatim dengan mencari tahu sumber kebenarannya secara langsung ke lapangan demi mewujudkan kenyamanan dan ketertiban masyarakat.
- 3) Hasil klarifikasi informasi yang dilakukan dari lembaga lain yang kurang memiliki ketepatan waktu dalam hal penyampaian informasi kepada pihak Humas Polda Jatim. Dalam hal ini pihak Polda Jatim menginginkan ketepatan waktu penyampaian informasi yang benar dari pihak lain untuk melayani masyarakat secara tepat dan akurat, sehingga masyarakat tidak merasa resah ketika mendapatkan sebuah informasi yang telah di klarifikasi pembenaran nya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di PID Polda Jatim dan pembahasan yang sudah diuraikan peneliti mengenai peran pengelola informasi dan dokumentasi dalam penanganan gangguan informasi pada masyarakat, maka peran PID Polda Jatim merupakan salah satu satuan kerja di bidang pengumpulan, pengelolaan, dan penyajian data dan informasi yang didapatkan dari masyarakat dan disampaikan oleh masyarakat, dengan menganut UU KIP No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Dalam hal penanganan *information disorder* pada masyarakat pihak PID Polda Jatim melakukan pengawasan (*cyber patrol*) dunia maya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dapat diambil dari penyampaian di atas, ada beberapa saran yang perlu disampaikan dan diharapkan bermanfaat serta menjadi pertimbangan bagi Humas Polda Jatim khususnya dalam menangani gangguan informasi yaitu melakukan kerja sama dengan pustakawan untuk berpartisipasi dalam hal pencegahan informasi hoaks. Peran pustakawan di sini yaitu menjadi konsultan informasi yang berarti menyampaikan dan menerima sebuah informasi yang baik dan benar berdasarkan sumber yang valid, serta memberikan ilmu pengetahuan tentang literasi informasi dan digital bagi masyarakat.

Daftar Pustaka

Buku:

- Alfisyahrin, Muhammad. 2018. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Badar, Aris. 2014. *Analisis Wacana: Teori, Metode, dan Penerapannya pada Wacana Media*. Jakarta: PrenadaMedia.
- Bungin, Burhan. 2008. *Konstruksi Sosial Media Massa: Kekuatan Pengaruh Media Massa Iklan Televisi, dan Keputusan Konsumen serta Kritik Terhadap Peter L. Berger & Thomas Luckmann*. Jakarta: PrenadaMedia.
- Barus, Sedia Willing. 2010. *Jurnalistik Petunjuk Teknis Menulis Berita*. Jakarta: Erlangga.
- Creswell, John. 2016. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Djuraid, Husnun N. 2012. *Panduan Menulis Berita*. Malang: UMM Press.
- Domai, Tjahjanulin, Hermawan dan Leny Yuliani. 2015. *Perencanaan Pemberdayaan Pejabat Pengelola Informasi & Dokumentasi dalam Rangka Keterbukaan Informasi Publik (Studi di Bagian Humas Setda Kabupaten Bantul)*. Malang: UB Press.
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. UGM Press.
- Hardiyansyah. 2015. *Komunikasi Pelayan Publik: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- _____. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Edisi pertama. Yogyakarta: Gava Media.
- Hendrawan, Muhammad Rosyihan dan Mochammad Chazienul Ulum. 2017. *Pengantar Kearsipan: Dari Isu Kebijakan ke Manajemen*. Malang: UB Press.

- Kusumaningrat, Himat dan Kusumaningrat Purnama. 2012. *Jurnalistik Teori & Praktik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Lukman, Mediya. 2013. *Badan Layanan Umum dari Birokrasi Menuju Korporasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lukman, Sampara. 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Lutfi, Mustafa dan Satriawan, M. Iwan. 2014. *Meneropong Komisi Informasi Publik*. Malang: UB Press.
- Mihradi, R. Muhammad. 2011. *Kebebasan Informasi Publik Versus Rahasia Negara*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mindarti, Lely Indah. 2016. *Aneka Pendekatan dan Teori Dasar Administrasi Publik*. Malang: UB Press.
- _____. 2016. *Manajemen Pelayanan Pulik Menuju Tata Kelola yang Baik*. Malang: UB Press.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Posetti, Julie. *et al.* 2018. *Journalism, 'Fake News', & Disinformation*. Paris: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.
- Rosalin Sovia. 2017. *Manajemen Arsip Dinamis*. Malang: UB Press.
- Santana, Septiawan. 2010. *Menulis Ilmiah: Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Saulles, Martin De. 2015. *Information 2.0 New Models of Information Production, Distribution and Consumption*. London: Facet Publishing.
- Sinambela, Lijan Poltak. *et al.* 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sirajuddin, Didik Sukriono dan Winardi. 2010. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*. Malang: Setara Press.

- Sugiarto, Eko. 2015. *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Suaka Media.
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wardle, Claire dan Hosein Derakhshan. 2017. *Information Disorder Toward and Interdisciplinary Framework for Research and Policymaking*. Perancis: Council of Europe.
- Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: PrenadaMedia.
- Yusup, Pawit M. 2016. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara.

Jurnal:

- Buckland, Michael. 1991. *Information As Thing, Journal of the American Society of Information Science*, 42(5): 351-360.
- Fatmawati, Endang. 2017. Faktor Literasi Rendah Berkorelasi Dengan Suburnya Penyebaran Hoax, *Jurnal Universitas Diponegoro*, 330-351.
- Fitriani, Yuni. 2017. Analisis Pemanfaatan Berbagai Media Sosial Sebagai Sarana Penyebaran Informasi Bagi Masyarakat. *Jurnal Komputer dan Informatika*, 19(2): 148-152.
- Juliswara, Vibriza. 2017. Mengembangkan Model Literasi Media yang Berkebhinnekaan dalam Menganalisis Informasi Berita Palsu (*Hoax*) di Media Sosial. *Jurnal Pemikiran Sosiologi*, 4(2): 142-152.
- Puworini, Dian. 2014. Model Informasi Publik Di Era Media Sosial: Kajian Grounded Teori Di Pemda Sukoharjo. *Jurnal Komunikasi & Teknologi*, 7(1): 3-14.

- Setiawan, Rizki. 2017. Kebebasan Ekspresi Individual Dalam Pembangunan Manusia Era Digital. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan*, 169-178.
- Siswoko, Kurniawan Hari. 2017. Kebijakan Pemerintah Menangkal Penyebaran Berita Palsu atau 'Hoax'. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni*, 1(1): 13-19.
- Siddiq, Nur Aisyah. 2017. Penegakan Hukum Pidana Dalam Penanggulangan Berita Palsu (Hoax) Menurut Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Yang Telah Dirubah Menjadi Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Lex Et Societies*, 5: 26-32.
- Widjajanto, Budi, Yuliman Purwanto dan Nova Rijatai. 2013. Model Tata Kelola Teknologi Informasi Untuk Pelayanan Informasi Publik Jawa Tengah. *Jurnal Teknologi Informasi*, 12(4): 217-222.
-
- _____. 2017. Penegakan hukum Pidana Dalam Penanggulangan Berita Palsu (*Hoax*) Menurut Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Yang Telah Dirubah Menjadi Undang-Undang No.19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi. *Jurnal Lex Societatis*, 5(10):26-32.

Website:

- Amelia, Zara. 2018. *Polda Jatim Hapus Ratusan Akun Media Sosial Penyebab Hoax*. <https://nasional.tempo.co/read/1051395/polda-jatim-hapus-ratusan-akun-media-sosial-penyebar-hoax>. Diakses 09 Maret 2019.
- Gerintya, Scholastica. 2018. *Hoaks dan Bahaya Rendahnya Kepercayaan terhadap Media*. <https://tirto.id/hoaks-dan-bahaya-rendahnya-kepercayaan-terhadap-media-cKAX>. Diakses 03 Desember 2018.

Movanita, Ambaranie Nadia Kemala. 2018. *BIN: 60 Persen Konten Media Sosial adalah Informasi Hoaks.*

<https://nasional.kompas.com/read/2018/03/15/06475551/bin-60-persen-konten-media-sosial-adalah-informasi-hoaks>. Diakses 03 Desember 2018.

Rahman, Adi Fida. 2019. *771 Hoax Berhasil Diidentifikasi Kominfo.*

<https://m.detik.com/inet/cyberlife/d-4455594/771-hoax-berhasil-diidentifikasi-kominfo>. Diakses 09 Maret 2019.

PID POLRI. *Tugas dan Wewenang PID POLRI.* <https://humas.polri.go.id/tugas-dan-fungsi-pid-polri/>. Diakses 06 Desember 2018.

Polda Jatim. 2015. *Arti Lambang.* <http://jatim.polri.go.id/lambang>. Diakses 28 Februari 2019.

Polda Jatim. 2015. *11 Program Prioritas POLRI.* <http://jatim.polri.go.id/>. Diakses 28 Februari 2019.

Polda Jatim. 2019. *Facebook Humas Polda Jatim.*

<https://www.facebook.com/HumasPoldaJawaTimur/>. Diakses 28 Februari 2019.

Polda Jatim. 2019. *Twitter Humas Polda Jatim.*

<https://twitter.com/HumasPoldaJatim>. Diakses 28 Februari 2019.

Polda Jatim. 2019. *Instagram Humas Polda Jatim.*

<https://www.instagram.com/humaspoldajatim/>. Diakses 28 Februari 2019.

Wardhani, Ossy Indra. 2018. *Riset DailySocial.id: 44% Masyarakat Indonesia Tidak Bisa Mendeteksi Berita Hoax.*

<http://www.tribunnews.com/tribunners/2018/09/13/riset-dailysocialid-44-masyarakat-indonesia-tidak-bisa-mendeteksi-berita-hoax>. Diakses 03 Desember 2018.

Peraturan Undang-Undang:

Republik Indonesia. 2008. *Pasal 28 Ayat 1 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).*

Republik Indonesia. 2016. *Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).*

Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang No.43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.*

Republik Indonesia. 2008. *Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.*

Republik Indonesia. 2017. *Undang-Undang No. 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.*

Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang No.29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*

Republik Indonesia. 2004. *Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Peraturan Pemerintah Daerah.*

Wawancara:

Wawancara pribadi dengan Bripda Fiki Alvian, Anggota Bidang Monitor. Surabaya: Humas Polda Jatim pada 12 Februari 2019.

Wawancara pribadi dengan Bripda Ela, Anggota Monitor. Surabaya: Humas Polda Jatim pada 12 Februari 2019.

Wawancara pribadi dengan Bintara Sugeng, Anggota PULLAHINFODOK. Surabaya: Humas Polda Jatim pada 12 Februari 2019.

Wawancara pribadi dengan Brigadir Lianati, Kepala Urusan Monitor. Surabaya: Humas Polda Jatim pada 14 Februari 2019.

Wawancara pribadi dengan AKP Indah, Kepala Urusan PULLAHINFODOK.
Surabaya: Humas Polda Jatim pada 14 Februari 2019.

Wawancara pribadi dengan AKBP Putu Mataram, Kepala Urusan Penerangan
Masyarakat. Surabaya: Humas Polda Jatim pada 14 Februari 2019.

Wawancara pribadi dengan Bripda Sindita Mega Rusdiana, Anggota Bidang
Monitor. Surabaya: *Via WhatsApp* pada 17 Februari 2019.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

1. Apakah tugas yang anda lakukan di bidang ini?
2. Apakah yang anda ketahui tentang informasi?
3. Bagaimana tanggapan anda mengenai informasi hoaks?
4. Bagaimana strategi anda dalam meminimalisir adanya informasi hoaks?
5. Bagaimana cara anda mengetahui informasi tersebut mengandung konten hoaks atau tidak?
6. Apakah faktor pendukung dalam penanganan *information disorder* tersebut?
7. Apakah faktor penghambat dalam penanganan *information disorder* tersebut?

Lampiran 2. Log Book Penelitian

NO	TANGGAL	NAMA	TEMPAT/JABATAN	TUJUAN
Pra Riset				
1.	01-Okt-18	Bripda Sindita	ANGGOTA MONITOR	Permintaan perizinan penelitian skripsi mengenai permasalahan hoaks yang ditangani oleh Polda Jatim
2.	02-Okt-18			Permintaan arahan terkait topik penelitian hoaks
3.	19-Okt-18			Permintaan contoh mengenai kasus hoaks
4.	14-Nov-18			Permintaan struktur organisasi PID Polda Jatim
Riset				
5.	07-Feb-19	Kompol Tutwuri	KASUBBAG RENIM	Penyerahan surat riset (penelitian)
6.	11-Feb-19			Permintaan struktur organisasi Humas Polda Jatim
7.	12-Feb-19	Bintara Sugeng	ANGGOTA PULLAHINFODOK	Wawancara
		Bripda Fiki Alvian	ANGGOTA MONITOR	
		Bripda Ela	ANGGOTA MONITOR	
8.	14-Feb-19	AKP Indah	PAUR PULLAHINFODOK	Wawancara
9.		AKBP Putu Mataram	KAUR PENUM	
10.		Brigadir Lianati	KAUR MONITOR	
11.	17-Feb-19	Bripda Sindita	ANGGOTA MONITOR	Wawancara

STRUKTUR ORGANISASI (PERKAP NO. 22 TAHUN 2010)

Pasal 71

- 1) Bidhumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf g merupakan unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada di bawah Kapolda.
- 2) Bidhumas bertugas melaksanakan kegiatan Hubungan Masyarakat (Humas) melalui pengelolaan dan penyampaian pemberitaan atau informasi dan dokumentasi serta kerja sama dan kemitraan dengan media massa, dan melaksanakan Anev kegiatan tugas Bidhumas.
- 3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Bidhumas menyelenggarakan fungsi:
 - a. pembinaan terhadap kegiatan Humas yang dilaksanakan di lingkungan Polda;
 - b. penerangan umum dan satuan yang meliputi pengelolaan dan penyampaian informasi serta kerja sama dan kemitraan dengan media massa berikut komponennya;
 - c. pengumpulan dan pengolahan data, serta penyajian informasi dan dokumentasi kegiatan yang berkaitan dengan penyampaian berita di lingkungan Polda;
 - d. peliputan, pemantauan, produksi, dan dokumentasi informasi yang berkaitan dengan tugas Polri;
 - e. perencanaan dan pengadministrasian umum, penatausahaan urusan dalam, dan pengurusan personel dan logistik di lingkungan Bidhumas; dan
 - f. pemantauan dan evaluasi kegiatan program Bidhumas.

STRUKTUR ORGANISASI
(PERKAP NO. 22 TAHUN 2010)

Pasal 72

Bidhumas dipimpin oleh Kabidhumas yang bertanggung jawab kepada Kapolda, dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari berada di bawah kendali Wakapolda.

Pasal 73

Bidhumas terdiri dari:

- a. Subbagian Perencanaan dan Administrasi (Subbagrenmin);
- b. Subbidang Penerangan Masyarakat (Subbidpenmas); dan
- c. Subbidang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (Subbid PID).

STRUKTUR ORGANISASI
(PERKAP NO. 22 TAHUN 2010)

PASAL 75

- 1) SUBBIDPENMAS SEBAGAIMANA DIMAKSUD DALAM PASAL 73 HURUF B BERTUGAS MENYELENGGARAKAN PENERANGAN UMUM DAN PENERANGAN SATUAN YANG MELIPUTI PENGELOLAAN DAN PENYAMPAIAN INFORMASI TERMASUK KERJA SAMA DAN KEMITRAAN DENGAN MEDIA MASSA BERIKUT KOMPONENNYA.
- 2) DALAM MELAKSANAKAN TUGAS SEBAGAIMANA DIMAKSUD PADA AYAT (1), SUBBIDPENMAS MENYELENGGARAKAN FUNGSI:
 - a. PENERANGAN UMUM DAN SATUAN, PENGELOLAAN, DAN PENYAMPAIAN INFORMASI DI LINGKUNGAN POLDA; DAN
 - b. PERENCANAAN DAN PELAKSANAAN KERJA SAMA SERTA KEMITRAAN DENGAN MEDIA MASSA BERIKUT KOMPONENNYA.
- 3) DALAM MELAKSANAKAN TUGAS SEBAGAIMANA DIMAKSUD PADA AYAT (1), SUBBIDPENMAS DIBANTU OLEH:
 - a. URUSAN PENERANGAN UMUM (URPENUM), YANG BERTUGAS MENYELENGGARAKAN PENERANGAN UMUM;
 - b. URUSAN PENERANGAN SATUAN (URPENSAT), YANG BERTUGAS MENYELENGGARAKAN PENERANGAN SATUAN; DAN
 - c. URUSAN KEMITRAAN (URMITRA), YANG BERTUGAS MENYELENGGARAKAN KERJA SAMA DAN KEMITRAAN DENGAN MEDIA MASSA BERIKUT KOMPONENNYA

STRUKTUR ORGANISASI
(PERKAP NO. 22 TAHUN 2010)

PASAL 76

- 1) SUBBID PID SEBAGAIMANA DIMAKSUD DALAM PASAL 73 HURUF C BERTUGAS MELAKSANAKAN PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA, SERTA PENYAJIAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI, DAN MELAKUKAN ANEV KEGIATAN TUGAS BIDHUMAS.
- 2) DALAM MELAKSANAKAN TUGAS SEBAGAIMANA DIMAKSUD PADA AYAT (1), SUBBID PID MENYELENGGARAKAN FUNGSI:
 - a. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA, SERTA PENYAJIAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI;
 - b. PENGANALISISAN DAN PENGEVALUASIAN KEGIATAN TUGAS SUBBID PID;
 - c. PELIPUTAN INFORMASI YANG BERKAITAN DENGAN PEMBERITAAN KEGIATAN POLDA;
 - d. PEMPRODUKSIAN DAN PENDOKUMENTASIAN INFORMASI BERKAITAN DENGAN KEGIATAN POLDA; DAN
 - e. PEMANTAUAN HASIL PELIPUTAN DAN PENYAJIAN INFORMASI KEGIATAN POLDA.
- 3) DALAM MELAKSANAKAN TUGAS SEBAGAIMANA DIMAKSUD PADA AYAT (1), SUBBID PID DIBANTU OLEH:
 - a. URUSAN PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI (URPULLAHINFODOK), YANG BERTUGAS MENYELENGGARAKAN PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA, SERTA PENYAJIAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI;
 - b. URUSAN PELIPUTAN, PRODUKSI, DAN DOKUMENTASI (URLIPPRODOK), YANG BERTUGAS MELAKSANAKAN PELIPUTAN, PRODUKSI, DAN DOKUMENTASI; DAN
 - c. URUSAN MONITORING (URMONITOR), YANG BERTUGAS MENYELENGGARAKAN MONITORING.

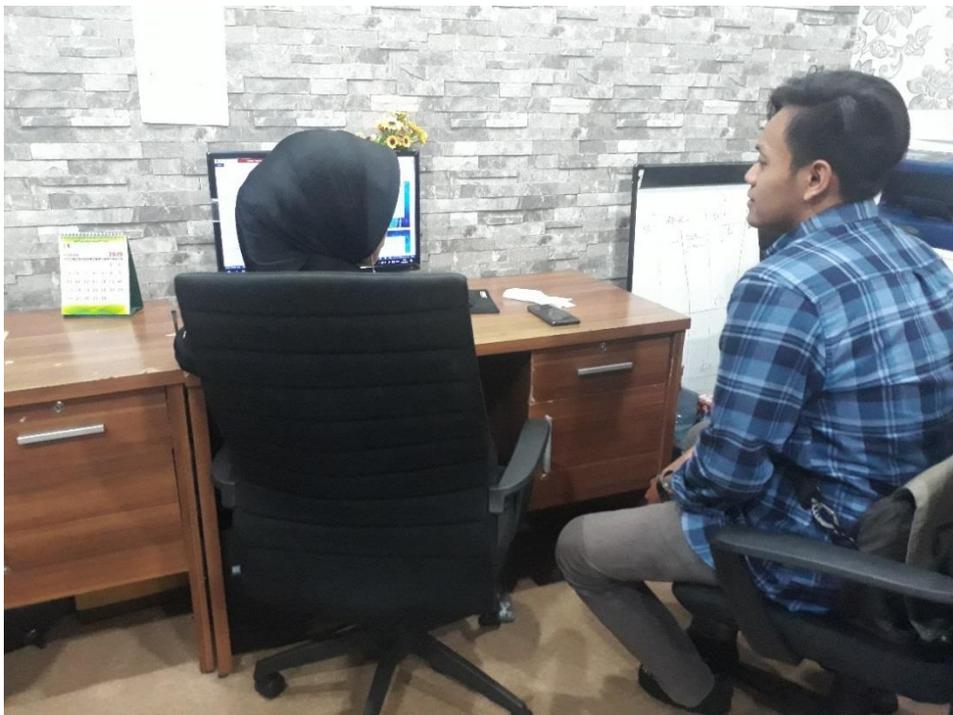
Lampiran 4. Foto-Foto Pendukung Penelitian

a. Gedung Depan Humas Polda Jatim



(Sumber: Dokumen Peneliti, 2019)

b. Wawancara Bripda Ela



(Sumber: Dokumen Peneliti, 2019)

c. Wawancara Bripda Fiki Alvian



(Sumber: Dokumen Peneliti, 2019)

d. Wawancara AKP Indah



(Sumber: Dokumen Peneliti, 2019)

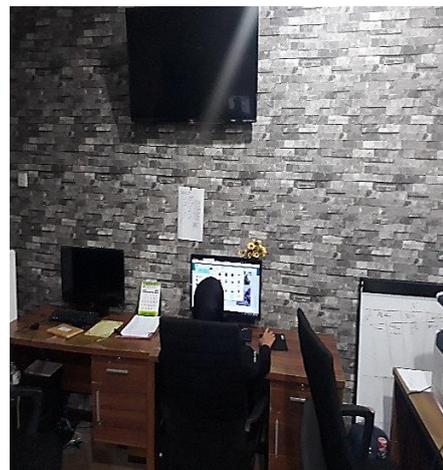
e. Wawancara AKBP Putu Mataram



(Sumber: Dokumen Peneliti, 2019)

f. Ruangn Bidang Monitor (*Cyber troops*)

Proses pemantauan sosial media yang dilakukan dengan menggunakan alat dukung teknologi (komputer dan printer).



(Sumber: Dokumen Peneliti, 2019)

Lampiran 5. Transkrip Hasil Wawancara

**Hasil Wawancara dengan Subbid Pengelola Informasi dan Dokumentasi
(PID) Polda Jatim**

Nama Narasumber : Bripda Fiki Alvian

Jabatan : ANGGOTA MONITOR

Tempat Wawancara : Humas Polda Jatim

Tanggal Wawancara : 12 Februari 2019

Agus : Bisa diperkenalkan dulu namanya masnya, terus di bidang ini sebagai apa?

Bripda Fiki : Saya Fiki Alvian, saya sebenarnya masih di monitor, cuman saya di tugas ku di media sosial. Di monitor itu nanti kita lihat di aktivitas di media sosial apa yang sedang *trending* apa yang masyarakat yang ingin sedang dibahas, kayak berita-berita hoaks seperti itu.

Agus : Apa yang anda ketahui tentang informasi?

Bripda Fiki : Informasi itu sebuah pesan yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain, agar orang lain itu memahami apa yang dimaksudkan dari orang tersebut.

Agus : Bagaimana tanggapan anda tentang mengenai informasi hoaks?

Bripda Fiki : Kalau ada yang bilang informasi hoaks itu kan dibuat oleh orang pintar yang jahat tetapi disebarkan oleh orang baik yang bodoh. Kadang dari berita hoaks itu bisa mencelakakan orang lain misalnya contoh ada yang tentang harga lombok yang murah, itu ada yang bilang oh ini karena zamannya di zamannya ini aja, padahal kan kenyataannya lombok murah kan kualitas dari produk lombok tersebut memang ngga bagus, ya hoaks itu menyesatkan, Kalau kita tidak mau menelaah dulu informasi awalnya dari mana sebenarnya bagaimana.

Agus : Bagaimana strategi anda dalam meminimalisir adanya informasi hoaks tersebut?

Bripda Fiki : Kalau dari pihak kepolisian misalnya dari HUMAS kita membuat klarifikasi, misalnya ada yang sering kan dari WA (*WhatsApp*) itu kan ada *broadcast message* misalkan penculikan anak seperti ini, jadi kita dari pihak HUMAS itu

membuat klarifikasi berbentuk design bahwa informasi tersebut adalah hoaks, kemudian kita sebar melalui media sosial *Instagram, Facebook, twitter, dan google+*.

Agus : Bagaimana cara anda mengetahui informasi tersebut mengandung konten hoaks atau tidak?

Bripda Fiki : Kalau ciri yang paling bisa dilihat itu kan, hoaks itu berita eh kalimatnya dilebih-lebihkan itu yang paling apa ya paling bisa dilihat, ya menjerumuskan bisa dilihat seperti itu. Kemudian yang sebelum ya itu tadi sebelum kita menerima informasi jangan di makan mentah-mentah dulu, kita cari sumbernya itu benar apa ngga, jadi kita kan ngga mudah termakan oleh berita hoaks seperti itu, dan dalam membaca berita itu usahakan kita baca dari atas sampai akhir, jangan cuman judulnya aja, kadang kan judul kan *clickbait*.

Agus : Iya benar.

Bripda Fiki : Isinya apa? Judulnya apa? kan ngga sesuai.

Agus : Apa faktor pendukung dalam penanganan informasi hoaks tersebut? Menurut masnya ada faktor tersendiri ngga pendukung?

Bripda Fiki : Oh pendukung, kan orang itu ingin jadi yang pertama menyebarkan informasi, ya kadang kalau kita cuman baca judul belum sampai selesai langsung kita lanjutkan ke orang lain. Padahal isinya apa kita belum tau, yang penting kita *share* dulu, kita jadi yang pertama, kan kecenderungan orang sekarang kan seperti itu pingin dia memberikan informasi padahal belum tahu, belum tentu informasinya valid.

Agus : Kalau, apakah faktor penghambat nya? Itu tadi pendukung, sekarang penghambat nya dalam penanganan informasi hoaks tersebut?

Bripda Fiki : Faktor penghambat, apa ya. Gini karena dari orang yang menyebarkan hoaks dan orang yang dari kita yang istilahnya menghambat hoaks itu kan lebih banyak orang seperti itu, dan kadang orang-orang seperti pengalaman pribadi saya. Di group keluarga kan sering, ada kalau orang-orang tua kan *nge-share* berita apa, kita kasih tau orang tua itu ngeyel.

Agus : Iya benar

Bripda Fiki : Jadi ya kadang juga ya ada rasa sungkan ngasih tau orang tua, sementara orang tua di kasih tau dia tidak mau tau

Agus : Sejauh ini, paling banyak informasi hoaks tersebar melalui medsos apa?

- Bripda Fiki : Medsos paling banyak WA (*WhatsApp*)
- Agus : Kalau media mainstream gitu ada? Kayak di televisi, pernah nemuin enggak?
- Bripda Fiki : Pernah-terkadang dulu ada TV One, ngga pa pa ya disebut?
- Agus : Ngga pa pa mas
- Bripda Fiki : Di TV One kan pernah ada salah satu video dia bilang kalau penculikan anak di Gresik, padahal itu bukan, itu suami istri yang cerai kemudian dari suaminya itu mengambil anaknya jadi bukan menculik. Itu pernah kita viralkan juga di media sosial tahun kemarin.
- Agus : Kalau menurut mas, dengan adanya literasi informasi dan digital perlu tidak dilakukan kepada masyarakat?
- Bripda Fiki : Sangat perlu, sangat perlu
- Agus : Mungkin bisa di kasih alasannya?
- Bripda Fiki : Karena kan, apa ya, istilahnya biar masyarakat itu tau kalau ya itu tadi kalau masyarakat mencari kebenaran informasi itu kan dibutuhkan literasi, jadi biar masyarakat itu ngga istilahnya itu gampang terpengaruh asal *share* – asal *share* gitu.

**Hasil Wawancara dengan Subbid Pengelola Informasi dan Dokumentasi
(PID) Polda Jatim**

- Nama Narasumber : Bripda Ela
- Jabatan : ANGGOTA MONITOR
- Tempat Wawancara : Humas Polda Jatim
- Tanggal Wawancara : 12 Februari 2019
-
- Agus : Bisa di cerita di sini sebagai apa?
- Bripda Ela : Saya di sini sebagai operator medsos IG
- Agus : Oke, umur berapa mbak?
- Bripda Ela : Umurnya 22 tahun
- Agus : Apakah yang anda ketahui tentang informasi?
- Bripda Ela : Informasi ya informasi sih, kayak apa memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang berita yang benar dan berita yang bohong atau berita yang hoaks.
- Agus : Bagaimana tanggapan anda mengenai informasi hoaks?
- Bripda Ela : Informasi hoaks saat ini lebih banyak daripada informasi yang sebenarnya, kebanyakan masyarakat itu asumsinya itu lebih percaya informasi hoaks daripada informasi yang sesungguhnya. Mungkin informasi yang sebenarnya itu kurang di publish.
- Agus : Bagaimana strategi anda dalam meminimalisir adanya informasi hoaks?
- Bripda Ela : Kalau meminimalisir informasi hoaks itu biasanya kita menyandingkan antara berita hoaks dengan berita yang sebenarnya disertai dengan bukti-bukti yang ada juga, gitu.
- Agus : Bagaimana cara anda mengetahui informasi tersebut mengandung konten hoaks atau tidak? Atau lebih tepatnya ciri-cirinya mengenal informasi hoaks?
- Bripda Ela : Ciri-cirinya informasi hoaks itu biasanya harus dibaca lebih teliti dulu sih mas, kalau bisa membacanya bacaan itu sampai selesai. Soalnya biasanya itu ada yang tanggalnya sebenarnya kalau misalnya ada yang kemarin itu pembuatan SIM tanggal 29 Februari, padahal tanggal 29 di tahun ini

tidak ada hanya sampai tanggal 28. Jadi lebih teliti membaca beritanya aja sih.

Agus : Apakah faktor pendukung dalam penanganan informasi hoaks tersebut?

Bripda Ela : Kalau faktor pendukung sih gak ada ya mas, ya sering-sering baca artikel aja atau baca-baca berita biar tahu berita yang benar dan berita yang bohong itu aja sih.

Agus : Kalau Faktor penghambat nya mungkin dalam penanganannya informasi hoaks?

Bripda Ela : Faktor penghambat nya, kayak lebih banyak berita hoaksnya daripada berita sebenarnya, jadi masyarakat kan kebanyakan percaya dengan hoaksnya dan itu kita susah disitu, dikiranya masyarakat malah kita sendiri yang hoaks gitu, hambatannya itu aja.

Agus : Eh, dengan adanya literasi informasi dan digital perlu enggak diterapkan kepada masyarakat?

Bripda Ela : Maksudnya?

Agus : Kayak tentang pengetahuan literasi informasi dan digital

Bripda Ela : Ya perlu sih mas, apalagi untuk anak-anak yang masih SMA, SMP gitu kan juga perlu informasi itu, soalnya kan mereka kan penerusnya.

Hasil Wawancara dengan Subbid Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PID) Polda Jatim

Nama Narasumber : Bintara Sugeng

Jabatan : ANGGOTA PULAHINFODOK

Tempat Wawancara : Humas Polda Jatim

Tanggal Wawancara : 12 Februari 2019

- Agus : Bagaimana Peran PID dalam Penanganan Hoaks?
Bapak Sugeng : Untuk menangani hoaks artinya PPID itu hanya mengelola apa mengumpulkan ya. Bagian yang nanganin hoaks, bagian yang menangani, melaksanakan UUD ITE itu berbeda. Peran PPID hanya menampung permohonan informasi, lah dari permohonan masyarakat ke PPID tentang hoaks tentang itu adalah yang nanganin RESKRIMSUS, jadi kita hanya minta, meneruskan, itu yang menyangkut tindak pidana ditangani oleh RESKRIMSUS *cyber troops* eh *cybercrime* nya, kalau HUMAS ada *cyber troops* itu hanya berpatroli dunia maya, dimana ada momen-momen yang negatif itu di evaluasi oleh *cyber troops*, kalau itu mengarah ke tindak pidana di arahkan ke *cybercrime*, kalau tidak ada tindak pidana *cyber troops* atau HUMAS itu hanya menurunkan *take down*. PPID hanya menampung, meneruskan peran dari PPID, karena POLRI itu banyak SATKER (satuan kerja) banyak mempunyai bidang masing-masing. Jadi peran PPID hanya menampung, meneruskan, memberikan ke masyarakat apa yang diminta informasi oleh masyarakat, itu peran PPID yang di bawah HUMAS.
- Agus : Hem, berarti kayak yang terkait tentang hoaksnya itu cuman mengevaluasi aja gitu pak ya kalau di sini?
Bapak Sugeng : Iya
Agus : Jadi kalau misalnya perkara tindak pidananya dari sananya di Reskrimsusnya?
Bapak Sugeng : Kalau hoaks menindak, mengarah ke tindak pidana umum di arahkan ke *cybercrime*, jadi yang nanganin bukan PPID tetapi yang menangani *cybercrime*.
Agus : Tapi sejauh ini banyak pak yang lapor ke sini kayak tentang hoaks?
Bapak Sugeng : Itu harus, kita belum apa evaluasi ke sana, bahwa *cybercrime* selama belum ada informasi yang secara serta merta untuk diberikan, karena dalam *cybercrime* dia mengacuh kepada UU tindak pidana, sehingga tidak serta

merta diberikan, kecuali ada permintaan dari masyarakat baru kita meminta ke *cybercrime* itu baru kita evaluasi. *Cyber troops* mengevaluasi tentang seberapa yang di *take down* seberapa yang di tampung. Kalau besar kecilnya ya relatif sih, yang jelas UU No. 14 Tahun 2008 tentang KIP itu hanya permohonan informasi, hoaks dan yang lain, yang mengandung tindak pidana itu mengarah ke UU ITE, jadi berbeda, acuan nya berbeda. UU ITE di dukung oleh UU KUHP (tindak pidana) UU KIP tidak mengarah kesana,

- Agus : Iya
- Bapak Sugeng : Nah, dia berdiri sendiri, permasalahannya seperti itu. Kalau ITE otomatis mengarah ke di dukung oleh KUHP, tapi untuk KIP tidak di dukung oleh KUHP. Jadi sampean harus bisa memilah itu.
- Agus : Hem, jadi gini aja pak, jadi kan saya cuman apa ya kayak mewawancarai aja pendapatnya bapak mengenai informasi hoaksnya, ini kan juga ada sangkut pautnya ya, cuman mengevaluasi aja, cuman tindakannya PPID?
- Bapak Sugeng : Iya, karena pelaku secara langsung nya *cybercrime*
- Agus : Yang *cyber troops* nya tadi?
- Bapak Sugeng : *Cyber troops* hanya melakukan pembinaan para netizen, ya otomatis pembinaan, kalau mereka tidak mengarah tindak pidana di *take down* kalau mengarah ke tindak pidana di arahkan ke *cybercrime*.
- Agus : Tapi biasanya masyarakat itu kalau misalnya lapor, “oh ini aku punya informasi hoaks”, itu larinya ke sini apa ke *cybercrime*?
- Bapak sugeng : Langsung ke *cyber crime*
- Agus : Oh, langsung ke sana?
- Bapak Sugeng : Iya, karena kalau dia lapor otomatis mereka ada unsur tindak pidana. “Bahwa nama saya hoaks di jelekkan” itu ada tindak pidananya dia (pelapor) langsung kesana bukan kesini. POLRI itu mempunyai satu lembaga pelayanan dalam pelaporan yaitu SPKT, jadi berbeda. Jadi *cybercrime* juga melalui SPKT, kalau dari SPKT keluar laporan *cybercrime* menangan. Kalau tidak ada laporan dari SPKT tidak kita ambil, karena kepolisian mengacuh pada KUHP jadi langkah polisi adalah mengacuh tindak pidana yang di atur oleh KUHP, itu polisi sudah mengatur sistematis semua tindak pidana yang mengarah pada satuan kerja *cybercrime*, *cyber khusus*, *PPA*, *pidana umum*, *pencurian* itu harus ada laporan dari SPKT. PPID berdiri sendiri, ngga bisa kesana.
- Agus : Lah itu yang kayak evaluasi hoaksnya itu pak?
- Bapak Sugeng : Lah ya kalau hoaks itu kan. Kalau hoaks mengandung unsur kriminal di arahkan ke *cyber crime*
- Agus : Oh, langsung kesana?

- Bapak Sugeng : Iya, kalau hoaks istilahnya guyonan atau apa ini di *take down* atau tidak
- Agus : Kayak ditampung dulu?
- Bapak Sugeng : Iya
- Agus : Tapi pernah ngga pak masyarakat gitu langsung tanya ke sini (lapor)?
- Bapak Sugeng : Banyak, iya.
- Agus : Bukan yang di RESKRIMSUS nya tapi di sini?
- Bapak Sugeng : Oh, enggak ada. Kita tidak berhak menerima itu, di sini tidak berhak menerima laporan unsur pidana.
- Agus : Ngga cuman kayak misalnya katanya yang di atas tadi “ada mas biasanya ada yang tanya, ini hoaks apa ngga?” yang di *cyber troops* cuman tanya gitu (masyarakatnya).
- Bapak Sugeng : Iya, kalau di sini kita arahkan ke sana
- Agus : Langsung ke *cyber troops* nya?
- Bapak Sugeng : Iya, kalau memang itu di *cyber troops*, kita arahkan *cyber troops*, kemudian *cyber troops* “oh ini ngga ada. Oh, ini unsur kriminal larinya kesana (RESKRIMSUS)”
- Agus : Itu juga bagian dari PID ya pak *cyber troops* nya? Kayak bidangnya?
- Bapak Sugeng : Iya, bagian dari satuan kerjanya PPID
- Agus : Ada berapa bidang pak kalau PID?
- Bapak Sugeng : PID ada 3 bidang. Yang pertama PULATA, kebetulan anggotanya saya. Terus bagian LIPUTAN dan PRODUKSI. Terus bagian MONITOR.
- Agus : Yang *cyber troops* itu tadi masuk mana?
- Bapak Sugeng : *Cyber troops* itu sebenarnya masuknya ke MONITOR
- Agus : Baru itu ya pak?
- Bapak Sugeng : Bukan baru, yang baru itu di HUMAS multimedia. Multimedia bukan unsur dari *cyber troops*.
- Agus : Beda lagi?
- Bapak Sugeng : Beda lagi, di HUMAS ada 3. PENMAS (Penerangan Masyarakat), Kedua PID (Pengelola Informasi dan Dokumentasi), Ketiga Multimedia Lah itu bidang HUMAS.
- Agus : Saya mau tanya-tanya tentang informasi. Apa yang anda ketahui tentang informasi? Kan bapak kan sebagai PID informasi itu apa? Bisa dijelaskan?
- Bapak Sugeng : Informasi itu suatu data yang bisa diketahui oleh masyarakat secara luas. Data itu adalah semua kegiatan POLRI dari semua satuan kerja kayak intel, keuangan, SDM, SATKER, RESKRIM, RESKRIMSUS, itu adalah semua data. Jadi informasi itu adalah sebuah data. Lah di informasi ada 4 pemilahan: informasi yang serta merta, informasi yang setiap saat, informasi berkala, dan informasi yang dikecualikan. Nah masyarakat tidak bisa meminta informasi yang dikecualikan, karena informasi yang dikecualikan

informasi yang menyangkut kepentingan orang lain. Artinya secara hukum dilindungi. Tidak bisa dibuka secara serta merta.

- Agus : Itu menurut KIP ya pak?
- Bapak Sugeng : Iya
- Agus : Eh, gini aja ya pak, kan ini saya topiknya hoaks. Menurut bapak itu informasi hoaks itu seperti apa?
- Bapak Sugeng : Hoaks itu informasi yang belum bisa di pertanggung jawabkan keakuratannya. Hoaks ada beberapa kriteria yaitu hoaks yang tergolong negatif terus apa yang negatif itu, yang negatif, terus yang mengarah pada kebencian.
- Agus : Sejauh ini pak, paling banyak yang ditangani *cyber troops* kasus hoaks apa yang paling banyak? Mengenai tentang konten apa? ujaran kebencian atau apa?
- Bapak Sugeng : Yang rata-rata cuman menyinggung, belum mengarah sepenuhnya kepada kebencian, dia baru menyinggung istilahnya (sindiran) itu kita sudah mulai bergerak. Agar dia tidak memunculkan masyarakat tersebut langsung ke arah pidana. Jadi unsur pembinaannya kesana.
- Agus : Itu perannya?
- Bapak Sugeng : Perannya di sana, jadi agar masyarakat tidak terjerumus ke tindak pidana, berita hoaks di *take down*, kalau memang dia berteman kita adakan wawancara secara persuasif. Jadi pembinaannya disitu.
- Agus : Biasanya pembinaannya terkait tentang apa pak? Kayak ada sosialisasi tentang literasi informasi ngga? Atau gimana?
- Bapak Sugeng : Ya otomatis langsung ke masalah yang mereka hadapi
- Agus : Kalau saya tanya ke bapak, misalnya pembinaannya itu di kasihkan masukan-masukan tentang literasi informasi dan digital. Menurut bapak bagus atau tidak?
- Bapak Sugeng : Bisa juga, kadang-kadang *cyber troops* mengarahkan kalau eh ucapan-ucapan ini nanti berlanjut akan mengarah ke tindak pidana, lebih baik diberhentikan atau seperti itu.
- Agus : *Take down* tadi ya?
- Bapak Sugeng : Iya, jadi pembinaannya seperti itu. Kita kan *cyber troops* itu kan bergerak di dunia maya. Nah, karena tugas POLRI adalah sebagai pengayom dan pelayan sehingga itu yang dilakukan. Sebelum kita melangkah ke tindak hukum kita melakukan investigasi. Contohnya yang secara nyata POLRI yang dilakukan BINMAS yaitu BHABINKAMTIBMAS, sama prosesnya sama. BHABINKAMTIBMAS adalah secara langsung ketemu person, tapi kalau kita tidak tetapi di dunia maya. Lah bedanya disitu, sama pembinaannya sama. Cuman perbedaannya dunia maya sama langsung (*person*). Kalau person BINMAS, mereka mempunyai POLRI yang kita sebut tadi BHABINKAMTIBMAS tadi mereka

- mengkoordinir masyarakat-masyarakat desa. Dia langsung ketemu, itu wujud nyatanya, disitu juga dilakukan pembinaan “SATPAM itu begini, kalau sampean bermain HP ya seperti ini” dia secara langsung.
- Agus : Kalau regulasi nya ya menurut UU ITE yang ditetapkan itu ya pak kalau adanya infomasi hoaks?
- Bapak Sugeng : Iya, kalau hoaks regulasi nya ke UU ITE sama KUHP
- Agus : Kalau menurut bapak bagaimana langkah-langkah strategi yang dilakukan PID Polda Jatim dalam menangani informasi hoaks?
- Bapak Sugeng? : Ya kan kita itu lo, mengadakan sosialisasi melalui dunia maya para netizen itu. Kita juga selain melangkah, bergerak di dunia maya kita juga melakukan pembinaan para netizen secara langsung.
- Agus : Itu netizen maksudnya?
- Bapak Sugeng : Netizen itu para pelaku dunia maya tadi mereka kita galang, kita ajak pertemuan
- Agus : Itu semua bisa masuk ya pak? Apa cuman orang-orang pilihan?
- Bapak Sugeng : Ya bisa masuk, sebenarnya bisa masuk.
- Agus : Kayak semisal saya masuk?
- Bapak Sugeng : Iya, bisa masuk tetapi waktu pertemuan itu kan keterbatasan dana kan di batasi orang. Contohnya kita melakukan perkemahan netizen. Itu adalah secara langsung dengan netizen. Pembinaan netizen, outbound netizen, itu yang kalau secara langsung.
- Agus : Untuk syaratnya jadi netizen di sini, itu ada syaratnya atau gimana?
- Bapak Sugeng : Itu ngga ada, kan netizen itu kan siapa yang bergerak di dunia maya akan kita sebut masyarakat netizen. Masyarakat mereka itu kita sebut netizen, kalau secara dunia nyata kita sebut masyarakat, bedanya disitu, Sama sebenarnya masyarakatnya.
- Agus : Kalau menurut bapak, bagaimana cara mengantisipasi masyarakat ketika mendapatkan informasi yang mengandung kebohongan atau palsu? Cara antisipasi nya?
- Bapak Sugeng : Kalau masyarakat menerima informasi yang belum tentu kebenarannya itu kan kita sering melakukan himbauan baik dunia maya maupun faktanya melalui BHABINKAMTIBMAS, agar informasi tersebut di cek langsung ke media-media. Contohnya ada hoaks ini, di cek dunia maya dan kebenaran itu. Jadi kita tetap sosialisasi seperti itu, kalau menerima semua informasi yang meragukan dirinya, cek saja. Baik di KOMINFO, dunia maya, di web-web yang mengarah pada kebenarannya. Contohnya sering beredar di WA (*WhatsApp*) adanya salah

satu Polda atau salah satu Polres di Indonesia membuat SIM dengan harga sekian, Nah, itu lebih baik ditanyakan “ngga masuk akal kan gitu loh” artinya kan kok mudah kok secara kolektif, secara ini, itu lebih baik di cek baik ke Polres “Pak benar ngga ini?” kalau di dunia maya yang penting benar ngga, otomatis nanti kita para operator *cyber troops* bila menemukan pertanyaan seperti itu otomatis menjawab dan itu buka sini aja, seluruh Indonesia. Bukan Polda Jatim aja, karena dunia maya tidak hanya se kotak di sini di wilayah sini, tetapi kalau BINMAS masyarakatnya jelas, “oh desa ini – desa ini” jelas. Tapi kalau dunia maya enggak, seluruh Indonesia yang jawab. Jadi kita keterkaitan di sana. Makanya peran *cyber troops* sangat penting, baik sering terjadi viralnya sebuah video yang terjadi puluhan tahun yang lalu dimunculkan lagi. Kadang-kadang seperti itu *cyber troops* bergerak.

- Agus : Kalau akhir-akhir ini hoaks yang sedang hangat?
 Bapak Sugeng : Ya, kalau yang sedang hangat ya otomatis kita mengarah pada dunia politik yang saat ini sedang panas.
- Agus : Politik?
 Bapak Sugeng : Iya, otomatis kesana, karena politik juga menggunakan dunia tersebut. Jadi ya paling banyak kesana. Karena memang hal-hal sekian bulan ini kan hal-hal yang menjadi bulan kampanye, jadi masyarakat netizen juga mengarah ke sana juga. Karena itu kebutuhan umum kan, karena untuk pilpres. Jadi dunia maya mereka juga bergerak.
- Agus : Kemudian yang terakhir pak, bagaimana jika polda jatim melakukan kerja sama pustakawan di Indonesia dalam mengatasi informasi hoaks tersebut?
 Bapak Sugeng : Kita selalu melakukan kerja sama, kita melakukan kerja sama dengan UNAIR sebagai konsultan akademisi sama KOMINFO juga kerja sama dalam mengatasi hoaks. Jadi dimana instansi-instansi yang berkaitan dengan itu kita melakukan kerja sama.
- Agus : Jadi ngga berdiri sendiri pak?
 Bapak Sugeng : Ngga, karena kita sebagai pengayom yang memiliki kekurangan dan kelemahan.

**Hasil Wawancara dengan Subbid Pengelola Informasi dan Dokumentasi
(PID) Polda Jatim**

Nama Narasumber : Brigadir Lianati
 Jabatan : KAUR MONITOR
 Tempat Wawancara : Humas Polda Jatim
 Tanggal Wawancara : 14 Februari 2019

Agus : Apa profesi anda di bidang ini?

Brigadir Lianati : Bidang ini di PID ini, kita memang bekerja dalam rangka untuk memberikan informasi di media sosial, karena kan zaman sekarang masyarakat itu kan terbagi menjadi 2, dunia nyata dan dunia maya yaitu media sosial. Kalau kita hanya ngomong di media nyata tetapi di media sosial juga tidak di jangkau itu nanti tidak dapat menjangkau masyarakat secara keseluruhan, makanya kita berada di unit ini untuk menyampaikan informasi di media sosial itu. Nah, kan kalau media sosial itu kan dapat di akses kapan pun dan dimana pun tanpa batas waktu atau teritori kan. Nah, selain memberikan informasi terkait hal-hal yang pasti kita juga memberikan informasi tentang hal-hal yang kita temukan itu bukan berita yang sesungguhnya, nah itu kalau tidak kita klarifikasi akan menimbulkan bias di masyarakat. Jadi bisa menimbulkan “kristalisasi”, maksudnya kristalisasi itu begini eh misal ada ajakan kepada massa untuk melakukan suatu hal pengumpulan massa di suatu tempat dimana pengumpulan itu bisa menimbulkan suatu kerawanan KAMTIBMAS dan ternyata itu hoaks dan ajakan itu hoaks.

Agus : KAMTIBMAS itu apa?

Brigadir Lianati : Keamanan. Kalau tidak segera kita klarifikasi itu nanti akan betul-betul terjadi disitu dan akan mengakibatkan hal yang tidak kita inginkan, otomatis maka dari itu kita melakukan deteksi ini berita-berita yang ajakan-ajakan yang apa, dia itu ajakan tetapi isinya berita hoaks. Nah, itu memprovokasi, nah itu harus kita segera klarifikasi bahwa ini tidak benar, kita sampaikan ini yang benar. Misalkan tol pada tahun 2017 akhir sampai pada awal 2018 itu yang paling sering muncul kan berita penculikan, kita sering menemukan hal itu di media sosial bahkan ada yang mengajak jika ada suatu orang yang tidak dikenali kemudian disitu istilahnya mengobrol

sama anak kecil disitu suruh menghajar saja. Itu kan hal yang merugikan orang lain, bisa jadi orang lain dianggap seperti itu menjadi korban, padahal dia bukan seorang pelaku. Makanya kita segera klarifikasi, kita berikan informasi bahwa berita ini tidak benar, tidak pernah ada kejadian itu di daerah sini. Kita sebelum memberikan klarifikasi kita juga harus mencari informasi dulu benar apa ngga kejadian di suatu tempat ini ada kejadian seperti ini.

Agus : Itu cari informasinya terjun langsung atau memilah dari medsos, web gitu?

Brigadir Lianati : Jadi gini, ketika kita menemukan informasi di media sosial terkait penculikan itu tadi di suatu wilayah tertentu, kita kan ada Polsek. Nah, polsek itulah, yang misalnya polsek di wilayah mas nya di daerah malang misalkan ya di tempatnya mas nya kan ada polsek, nah polsek itu yang kita suruh cek betul ngga kejadian ini, karena di media sosial ini ramai. Nah, dari polsek itu akan menyampaikan ke kita dari hasil kami lakukan pengecekan di lapangan tidak pernah terjadi hal-hal seperti itu dan kita sudah konfirmasi masyarakat sekitar tidak pernah terjadi kejadian seperti itu. Nah, dari informasi seperti itu kita sampaikan ke masyarakat bahwa informasi ini tidak benar, nah itu caranya. Salah satu langkahnya yang dilakukan oleh unit ini.

Agus : Apakah yang anda ketahui tentang informasi?

Brigadir Lianati : Nah, kalau terkait dengan pertanyaan yang kedua tentang informasi ini, kalau menurut kami informasi itu kan sesuatu hal yang dibutuhkan oleh masyarakat, yang ingin diketahui masyarakat dan sumber pemberi informasi itu memberikan informasi yang valid kalau menurut saya itulah informasi, tetapi ada juga malah informasi itu yang tidak sesuai itu tadi yang memang dibuat dengan suatu opini yang ditujukan untuk menyesatkan si pencari informasi seperti itu.

Agus : Bagaimana tanggapan anda mengenai informasi hoaks?

Brigadir Lianati : Nah, kalau tanggapan saya mengenai informasi hoaks tanggapannya seperti itu tadi, hoaks kan hal yang informasi yang diplencengkan kan, informasi yang sengaja dibuat tetapi tidak sebagaimana benarnya yang bertujuan untuk saat ini adalah bertujuan untuk menyesatkan si pencari informasi dan membentuk opini. Opini-opini baru yang menimbulkan gangguan keamanan, membuat keresahan di masyarakat misalkan tadi penculikan tadi terus ajakan untuk berkumpul massa di suatu tempat untuk melakukan kegiatan anarkis nah seperti itu, kemudian ada lagi merugikan suatu individu itu

yang saat ini terjadi tentang hoaks mulai 2016 dengan sampai saat ini fenomena nya seperti itu.

Agus : Kalau menurut ibu, apa ada keuntungan tersendiri pelaku hoaks itu menyebarkan informasi hoaks? Atau cuman iseng?

Brigadir Lianati : Seperti ini mas yang sudah kita lakukan penindakan terhadap suatu kelompok pembuat hoaks yaitu Saracen itu, lah mereka kan sengaja membuat itu, lah mereka kan sengaja membuat itu untuk keuntungan mereka, nah keuntungan mereka kan tanpa mereka pedulikan telah membuat orang lain dalam skala yang sangat besar yaitu di seluruh Indonesia itu merugikan, rugi dari sisi kenyamanan, mereka pernah terenggut kenyamanan itu karena ada isu penculikan, terus isu penganiayaan ulama, akhirnya timbul lah rasa saling benci antar agama A dengan agama B seperti itu. Kemudian dibuat mereka membuat untuk menggerakkan massa tentang ras yang mereka olah, sehingga dibaca bisa menimbulkan rasa marah dari suatu ras, ras satu dengan ras yang lain seperti itu. Ya itu keuntungan bagi mereka, mereka tidak peduli ke situ.

Agus : Bagaimana strategi anda dalam meminimalisir adanya informasi hoaks?

Brigadir Lianati : Nah, kalau pertanyaan keempat tentang strategi meminimalisir adanya informasi hoaks, strateginya yang kita lakukan saat ini seperti yang saya jelaskan waktu menjelaskan nomor 1 tadi. Jadi ketika kami menemukan informasi, kita tidak hanya menemukan saja tapi setiap hari selalu mengawasi media sosial itu “pergerakannya seperti apa”, opini-opini apa yang terbaru yang muncul di media sosial “kita selalu mengawasi itu. Nah, ketika menemukan informasi yang tidak benar, yang menurut kita tidak benar misalkan isu penculikan tadi “ada penculikan di sini, ciri-cirinya orangnya seperti ini” strateginya ketika kita menemukan itu kita mencari tahu, kita suruh polsek yang memiliki wilayah itu, kita tanya “betul atau tidak di sini ada kejadian seperti ini, cari informasi sevalid-validnya lalu sampaikan kepada kita”. Lah mereka nanti akan melaporkan hasil pengecekan itu, dan hasil dari pengecekan itu kita sampaikan lagi kepada masyarakat “berdasarkan pengecekan di lapangan tidak ada kejadian seperti itu dan informasi itu adalah hoaks”. Itu salah satu cara strategi kami untuk meminimalisir adanya informasi hoaks. Terus strategi kedua kita memberikan seperti kuliah tamu, sosialisasi di kampus, sosialisasi di sekolah tentang etika bermedia sosial itu seperti apa, karena kita menggunakan alat elektronik ini,

itu kan diatur melalui UU ITE kita sampaikan “bahwa dalam penggunaan media sosial ini meskipun ini *handphone-handphone* kita, tetapi kita tidak bisa serta merta begitu saja” ada suatu etika, etikanya apa? yang sudah digariskan di UU ITE tadi. Kemudian yang kedua juga kita sampaikan juga “bahwa setiap kita menerima informasi jangan langsung serta merta, ditelan bahwa itu berita yang benar” dan jangan serta merta karena fenomena di zaman millennial itu seperti ini ketika dia memperoleh informasi, semakin cepat dia menyampaikan informasi ke yang lain atau di *share* bagi mereka “itu adalah hal yang keren, gaul *up-to-date*, luar biasa” makanya kita sampaikan saring dulu sebelum di *share*. Cari dulu informasi ketika menerima informasi cari lagi informasi yang lain, misalkan itu cari informasinya di media sosialnya kepolisian di situ anda akan menemukan ini benar atau tidak. Kalau di situ belum ada klarifikasi “tanyakan”, nanti kita akan mencari informasi itu dan kita akan berikan klarifikasi seperti itu.

Agus : Bagaimana cara anda mengetahui informasi tersebut mengandung konten hoaks atau tidak?

Brigadir Lianati : Nah, terkait pertanyaan yang nomor 5 informasi tersebut mengandung konten hoaks atau tidak? Jadi begini informasi yang mengandung konten hoaks atau tidak itu bisa kita ketahui dari kita setelah kita memperoleh informasi itu kita cari informasi sesungguhnya di lapangan untuk mengetahui ini benar atau tidak. Jadi kalau misalkan kapan hari ada isu yang baru-baru ada bencana itu, waktu terjadi bencana bahwa ada informasi di tempat lain ada bencana dan dikaitkai dengan agama, bencana dikaitkan dengan pemerintah. Kita mencari tahu betul atau tidak “ini kan keliatan sekali, ketika ada bencana dia kok mengaitkan” karena dalam media sosial itu dalam informasi hoaks itu ada ciri-ciri khusus, jadi rata-rata mereka itu betul-betul menggunakan momen seperti memanfaatkan kejadian. Misalkan ada disitu ada bencana alam, mereka berbondong-bondong untuk membuat informasi tentang bencana alam, ketika sudah informasi bencana alam itu mereka naikkan di media sosial kemudian menjadi *trending topic* dikaitkan dengan agama, kemudian dikaitkan lagi pemerintah, politik. Nah, dari situ kita kan keliatan “oh ini memanfaatkannya kemungkinan informasi hoaks” kita cari ke TKP, kita cari tahu betul atau ngga di sini ada kejadian bencana seperti itu”. Kemudian kapan hari dermaga gambar mata yang berbentuk dajjal akhirnya terjadi bencana di tempat itu, kita cari tahu “betul apa ngga di sini” ngga ada ternyata itu bukan di

Indonesia tapi di tempat lain. Setelah kita mendapatkan informasi yang sesungguhnya kita sampaikan.

Agus : Sejauh ini, kayak masyarakat itu sering ngga lapor ke sini atau dari pihak sini sendiri yang mengklarifikasi informasi tersebut?

Brigadir Lianati : Selain kita menerima laporan, kita juga memberikan klarifikasi yang kesatu. Yang kedua masyarakat zaman sekarang itu lebih condong bertanya kepada kita dibandingkan bertanya ke institusi lain. Misalkan seperti kejadian waktu ada kartu GSM itu harus di register menggunakan KK dan KTP. Itu kan bidangnya kementerian KOMINFO, karena hoaks yang dikaitkan disitu dikaitkan dengan kementerian KOMINFO, tetapi mereka berbondong-bondong bertanya ke kita, akhirnya kita tanyakan ke KOMINFO “betul atau tidak ada proses seperti ini, karena di informasi yang bertebaran di masyarakat proses ini adalah dikaitkan dengan politik itu tadi salah satunya informasinya, terus dikaitkan lagi dengan KK itu digunakan untuk membobol perbankan. Kemudian kita tanyakan ke sana ternyata sana menyatakan “ini tidak seperti itu, nanti registrasi itu adalah digunakan mengurangi jumlah kartu-kartu yang memang tidak diperlukan, karena masyarakat kan “ngapain juga banyak kartu “dua saja kan sudah cukup”. Kemudian kita menerima informasi yang valid dari KOMINFO baru kita sampaikan ke masyarakat, kita dahulukan kepada yang mencari informasi itu mereka yang bertanya kita sampaikan seperti ini, selanjutnya kita berikan informasi secara lanjut secara keseluruhan melalui media sosial kita. Begitu.

Agus : Itu tanya nya langsung ke pihak sini atau ke *cybercrime*?

Brigadir Lianati : Mereka tanya nya langsung ke sini tidak pernah ke *cybercrime*

Agus : Bedanya *cybercrime* dengan *cyber troops* itu apa?

Brigadir Lianati : Kalau *cyber* nya kita pintu utama masuk dari semua informasi, kalau *cybercrime* kelanjutan dari suatu proses. Jadi misalkan kita menemukan suatu akun yang *me-post* yang ternyata itu hoaks kita yang menemukan itu dan *cybercrime* yang menindaklanjuti “pelakunya ini siapa, posisi nya dimana” kemudian dilakukan pendalaman lebih lanjut “betul ngga *me-post ini* karena tidak tahu atau karena tidak sengaja untuk mencari keuntungan dan merugikan orang lain”. Kalau kita hanya di pintunya saja ibaratnya “toko itu *front* nya kalau *cybercrime* sudah di kasir”

- Agus : Berarti tindakannya gitu ya?
- Brigadir Lianati : Tindakannya, kalau kita *prevention* kita di depan, jadi *pencegahan*, kalau mereka sudah tindakan lebih lanjut seperti itu.
- Agus : Apakah faktor pendukung dan penghambat dalam penanganan informasi hoaks tersebut?
- Brigadir Lianati : Nah, kalau faktor pendukung yang pertanyaan no 6 ini, yang faktor pendukung yang pertama karena masyarakat lebih percaya kepada kita untuk mencari informasi hoaks, untuk mencari pembenaran informasi yang mereka temukan itu yang menjadi faktor pendukung salah satunya ketika kita membutuhkan salah satu informasi misalkan terkait institusi lain PDAM juga kapan hari dikaitkan dengan adanya tagihan-tagihan yang fiktif itu kemudian kita bertanya kesana, nah, kita butuh dukungan dari institusi lain itu karena masyarakat kita itu ketika bertanya dia itu harus segera dijawab maksimal 2 jam, itu kalau 2 jam belum ada informasi lebih lanjut mereka uda tanya lagi ke kita “kok lama sekali-lama sekali” padahal kita juga butuh informasi dari sana juga. Nah, itu kita juga butuh dukungan dari institusi lain supaya kita membutuhkan informasi dari sana juga ada jawaban yang lebih cepat.
- Agus : Berarti faktor pendukungnya kayak kerja sama dengan mitranya itu ngga cuman satu instansi ya?
- Brigadir Lianati : Enggak, jadi harus semuanya dan dari yang bekerja sama dengan kita hendaknya memberikan informasi secepat mungkin. Nah, kendalanya kalau dari sana itu tidak bisa memberikan informasi dengan cepat itu akan menjadi kendala ke kita, karena masyarakat yang tanya ke kita mereka akan nagih ke kita, tidak mungkin nagih ke institusi informasi yang diperlukan padahal seperti itu. Nah, faktor pendukung lain, kalau terkait hoaks di media sosial tentu kita butuh piranti perlengkapan elektronik tentu salah satu faktor pendukungnya, nah kita juga butuh dukungan dari masyarakat, butuh dukungan dari masyarakat seperti apa? “ketika masyarakat sudah memperoleh informasi dari kita, bahwa tentang suatu klarifikasi dari suatu berita hendaknya disampaikan juga di *share* ke yang lain seperti itu. Kadang-kadang masyarakat itu berhenti ketika mereka memperoleh informasi “oh ini ngga benar” sudah tidak disampaikan lagi ke yang lain. Kita sudah memperoleh klarifikasi dari situ, kita butuh dukungannya dari situ, tapi sudah semakin ke sini sudah masyarakat semakin sadar bahkan mereka itu

membuat komunitas tersendiri mereka membuat komunitas itu namanya komunitas Netizen Polda Jatim.

- Agus : Oh ada?
- Brigadir Lianati : Ada, mereka sendiri yang menciptakan itu dan isinya ya itu, jadi ketika mereka memperoleh informasi yang menurut mereka itu belum benar mereka akan bertanya ke kita dan ketika mereka memperoleh informasi yang valid dari kita mereka akan menyebarkan, dan kita butuh dukungan lebih banyak lagi supaya lebih cepat dan mempercepat proses penyebaran informasi yang benar.
- Agus : Sejauh ini, berita hoaksnya tersebar di media sosial atau di media mainstream?
- Brigadir Lianati : Sejauh ini, terbanyak itu di media sosial.
- Agus : Media sosial apa?
- Brigadir Lianati : Kalau di Jawa Timur terbanyak itu media sosial *Facebook*, karena pengguna media sosial di Jawa Timur itu *Facebook*. Apalagi di *Facebook* kan bisa membuat group?
- Agus : Iya
- Brigadir Lianati : Nah, mereka ketika informasi hoaks itu sudah nyemplung di group *Facebook*, kan lima ribu itu maksimal dalam group. Ya lima ribu orang itu yang mengakses, kan cepat sekali. Kalau *Instagram* kan yang berteman saja, dan ngga mungkin ada group.
- Agus : Iya, ngga ada
- Brigadir Lianati : Nah, istilahnya orang menemukan informasi yang tidak benar itu kan mereka itu kan orang-orang yang rajin *nyecroll* aja. Kalau *Facebook* ketika sudah nyemplung sudah di group sudah ibaratnya “bom sudah mau meledak ke lima ribu orang”.
- Agus : Sejauh ini, pernah ada yang di tindak dari Polda Jatim nya?
- Brigadir Lianati : Pernah kita tindak, terkait dengan isu penculikan ulama yang dikaitkan dengan PKI akhir 2017 sampai dengan awal 2018 itu kita lakukan beberapa penindakan, karena kan dia sudah beberapa kali kita kirim pesan supaya tidak mengirimkan atau *me-post* tentang isu, dia tidak mengindahkan pengiriman dari sini. *Warning* nya tidak di indahkan dan dia menggunakan akun itu bukan akun nya dia
- Agus : Oh, *fake account*?

- Brigadir Lianati : *Fake*, akhirnya kita limpahkan ke *cybercrime* untuk dicari lebih lanjut tentang posisi oknum itu. Karena kan sudah niatan tidak baik.
- Agus : Biasanya pelakunya itu ibu-ibu atau remaja atau bapak atau gimana? Rata-rata usianya?
- Brigadir Lianati : Rata-rata keseluruhan yang sampean sebut tadi.
- Agus : Semuanya, pernah melakukan?
- Brigadir Lianati : Iya, semua pernah melakukan itu, rata-rata yang sampean sebutkan tadi sudah pelakunya ya itu, yang *gender* dengan usia yang sampean sebutkan itu tadi.
- Agus : Kalau menurut ibu dengan adanya literasi informasi sama literasi digital perlu tidak?
- Brigadir Lianati : Kedua-duanya perlu mas, butuh dua-duanya mas
- Agus : Kenapa? Pernah tidak nerapin sosialisasi tentang wacana literasi informasi bagi masyarakat agar terhindar dari informasi hoaks gitu?
- Brigadir Lianati : Kan sudah kita lakukan sosialisasi juga, kita lakukan sosialisasi seperti itu masuk di literasinya kita sampaikan semuanya, baik ketemu langsung maupun lewat media digital. Kalau hanya di media digital tok di dunia nyata juga ngga kita rangkul juga ngga nyampai.
- Agus : Sejauh ini, SDM nya ada kendala ngga dalam penanganannya?
- Brigadir Lianati : Kalau SDM kita tidak ada kendala.
- Agus : Kayak dalam penanganan nya? Oh, ini susah nyari informasi yang valid nya?
- Brigadir Lianati : Ngga ada-ngga ada, yang susah untuk mencari informasi yang valid kalau terkait dengan institusi yang lain itu tadi, karena kita kan harus menunggu jawaban.
- Agus : Konfirmasi nya?
- Brigadir Lianati : Betul
- Agus : Kalau boleh tau cara kerjanya SDM nya?
- Brigadir Lianati : Kalau cara kerjanya kita bekerja memang 24 jam kita online, karena SOP standard yang kita lakukan itu adalah melakukan pekerjaan selama 24 jam, berarti mereka kan ngga tidur. Jadi kita biarkan mereka ketiduran dalam satu haru satu malam ketiduran 4 jam atau 3 jam mereka.

- Agus : Itu hanya fokus pada monitor apa gimana? Kalau sudah ketemu?
- Brigadri Lianati : Jadi nggak hanya fokus monitor saja, tetapi kita *stand by online* untuk ngecek di media sosial seperti apa
- Agus : Terus kalau sudah *stand by online* habis itu sudah ketemu langsung di *screen shot* atau gimana atau cuman dibiarin?
- Brigadir Lianati : Nggak mungkin kita biarkan mas, jadi yang kita temukan ya otomatis kita *screen shot* beserta URL nya. Kita cek, kita lakukan pendalaman lagi, kita cari informasi.
- Agus : Pernah nggak bekerja sama dengan mitra pustakawan?
- Brigadir Lianati : Kita bermitra nggak cuman hanya dengan institusi mas, kita bermitra dengan semuanya mas. Kalau terkait dengan pustakawan itu kan nanti pustakawan itu kan posisinya di suatu lembaga, misalkan di lembaga perpustakaan. Nah kita kerja sama nya dengan HUMAS nya, tidak langsung ke pustakawan nya.
- Agus : Ibu biasanya kerja sama nya dalam hal apa?
- Brigadir Lianati : Informasi, biar lebih memudahkan mencari informasi untuk meminta suatu klarifikasi.

**Hasil Wawancara dengan Subbid Pengelola Informasi dan Dokumentasi
(PID) Polda Jatim**

Nama Narasumber : AKP Indah

Jabatan : PAUR PULLAHINFODOK

Tempat Wawancara : Humas Polda Jatim

Tanggal Wawancara : 14 Februari 2019

Agus : Bagaimana peran PID dalam menghadapi masyarakat?

Ibu Indah : Ya, kita kan memberikan informasi kepada masyarakat, kemudian masyarakat bisa nanya apa saja terkait dengan informasi yang diminta yang kemarin saya bilang. Ya ada pencurian kekerasan atau apa-apa kan ada serta merta, yang dikecualikan, ada setiap saat, ada satu lagi.

Agus : Itu yang menurut UU KIP itu ya bu?

Ibu Indah : Iya, itu kan boleh wartawan boleh minta, terus ada yang nanya apa ya kita kasih gitu loh, tetap sesuai dengan UU itu. Ya ada informasi yang dikecualikan dan ada yang tidak itu kan ada UU nya. Itu yang berkala, serta merta, dan setiap saat gitu toh, hanya itu yang diminta, dan informasi yang diminta macam-macam, ya sudah kita memberikan sesuai dengan UU itu. Boleh wartawan kita kasih, masyarakat umum juga tanya apa atau apa kita kasih juga.

Agus : Apakah tugas yang anda lakukan di bidang ini?

Ibu Indah : Ya, saya merekap laporan informasi itu dari wilayah untuk saya rekap setiap bulan, laporan informasi yang diminta itu saya rekap. Ya itu tadi yang serta merta dan lain-lain itu tadi. Dari wilayah itu maksud saya, saya rekap dari jajaran Polres Polda Jatim. Ada polrestabes, KP3 Tanjung Perak, dari Polres Jombang, Polres Blitar, semuanya ada 39 Polres Jajaran Polda Jatim saya rekap.

Agus : Itu khusus wilayah Jawa Timur saja?

Ibu Indah : Iya, kemudian kita membantu dalam bidang *quick*. Kita kan ada program *quick wins*. *Quick wins* itu kita membantu di SATKER Reserse Kriminal Umum, saya di sini kan sebagai SATGAS teroris Santoso itu kan, tu teroris yang radikalisme jadi saya membantu merekap itu juga *quick wins*. Program *quick wins* saya rekap, contohnya seperti itu. Untuk di

Polres-Polres juga, 39 Polres itu saya merekap. Jadi yang ada berita radikalisme yang sudah dilaksanakan misalkan ceramah “bagaimana menangkal”, ini contohnya menangkal radikalisme BHABINKAMTIBMAS Bondowoso merangkul tokoh agama dan tokoh masyarakat, nah seperti itu.

- Agus : BHABINKAMTIBMAS itu apa kepanjangannya?
- Ibu Indah : Bayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat. BHABINKAMTIBMAS itu jadi BINMAS itu kan pembinaan masyarakat, nah di situ ada BHABINKAMTIBMAS, kemudian penjelasan mengenai BHABINKAMTIBMAS itu seorang Bintara itu di Polsek-Polsek ada, di Polres ada, ini di Polda juga ada, itu di bawah SATKER BINMAS. DIRBINMAS (Direktorat Bimbingan Masyarakat) komandannya. Gitu, saya merekap itu. Kemudian kalau misalkan ini kan nanti *quick wins* itu kita sebagai SATKER pendukung aja.
- Agus : SATKER Pendukung?
- Ibu Indah : Iya, SATKER pendukung itu tadi dalam hal *quick wins* pemburuan teroris Santoso CS. Itu kan kerjanya Reserse Kriminal Umum, tapi fungsi Humas ini sebagai SATKER pendukung. Apa yang sudah dilakukan terkait dengan peliputan dan dokumentasi. Berita-berita, makanya saya buat link-link ini kan “mana Polres-Polres yang sudah melakukan itu, tentang radikalisme”. Paham maksudnya?
- Agus : Iya, bu paham. Kemudian linknya itu disebar gitu ya bu?
- Ibu Indah : Enggak nanti kalau misalkan dari Direktorat Reserse Kriminal Umum minta saya sudah merekap gitu lo, *soft copy* nya saya kasih. Disitu kan ada SATKER dari Intel, dari fungsi BINMAS, fungsi SABHARA. Nah, mereka kan punya fungsi masing-masing, kalau saya di HUMAS di bagi fungsi pendukung, SABHARA juga menjalani tugas apa dalam fungsi ini, gitu.
- Agus : Kemudian, kalau menurut ibu apa sih informasi itu?
- Ibu Indah : Informasi itu bisa melalui berita atau kabar atau dokumentasi, berbentuk surat kabar, media link yang ada di media sosial, (informasi yang disampaikan). Sesuatu yang disampaikan bisa melalui media sosial maupun media elektronik yang diketahui oleh masyarakat.
- Agus : Bagaimana tanggapan anda mengenai informasi hoaks?

- Ibu Indah : Berita hoaks itu kan sebenarnya sudah ada UU nya, itu kan harus “siapa yang menyebarkan? Siapa yang membuat?” harus di proses hukum sesuai dengan UU itu, jadi yang memerintah sudah buat UU atau apa. Kalau ada yang melakukan atau melanggar, berarti itu kan tidak boleh dan dilarang.
- Agus : Kayak SOP nya gitu ya?
- Ibu Indah : Iya, kan sudah ada. Jadi kita sebagai anggota POLRI kita mengikuti sesuai UU itu jika ada yang menyebarkan maupun itu kan seperti fitnah atau apa tidak benar. Harus diproses sesuai dengan hukum yang ada hukum yang berlaku.
- Agus : Kalau peran PID dalam menangani hoaks nya itu gimana bu?
- Ibu Indah : Nah, di sini kan ada *cyber troops*.
- Agus : *Cyber troops* itu di bawa naungannya PID juga?
- Ibu Indah : PID, iya PID juga itu kalau sesuai dengan bagan struktur, bukan multimedia. Sudah baca strukturnya?
- Agus : Ada bu
- Ibu Indah : Nah, coba kamu liat
- Agus : Eh, yang ketiga bagaimana tanggapan anda mengenai informasi hoaks tadi?
- Ibu Indah : Ya itu tadi, itu sebenarnya meresahkan masyarakat. Karena masyarakat sangat kompleks dan cepat sekali dipengaruhi dengan berita-berita, apalagi yang hoaks. Jadi siapa pun yang melakukan harus di proses. Itu sangat merugikan (meresahkan) masyarakat, apalagi kalau di dalamnya mempunyai yang menyangkut masyarakat luas atau yang menyangkut kepentingan orang banyak. Itu kan kasihan masyarakat gitu loh, dengan adanya berita-berita seperti itu tadi kan “bagaimana peran POLRI”. Nah itu tadi, kita harus menindak tegaskan siapa yang menyebarkan, “siapa yang membuat”. Karena itu sangat-sangat meresahkan masyarakat, sangat-sangat merugikan masyarakat. “kok masyarakat di kasih berita-berita yang ngga benar, ngga jelas sumbernya” apalagi kan sudah ada medsos (media sosial) nanti kan bisa viral, apalagi kalau ada group otomatis nanti di *share* terus-di *share* lagi-di *share* lagi. Makanya “Saring sebelum *sharing*”. Jadi harus menyaring berita itu sebelum kita *share*.

- Agus : Strateginya dalam meminimalisir adanya informasi hoaks itu bu? Kalau dari PID nya
- Ibu Indah : Bagaimana menangkal berita hoaks lah ya?
- Agus : Iya bu
- Ibu Indah : Ya kita jangan mudah terprovokasi, pertama kita harus jangan mudah terprovokasi adanya kelompok-kelompok yang mengatasnamakan kelompok apa, dari petani, kelompok dari tukang becak, apa kelompok dari pedagang. Semua gampang disusupi dengan berita-berita yang disebarkan oleh kelompok-kelompok orang yang tidak bertanggung jawab. Jadi kita jangan terprovokasi, apalagi sebagai anggota POLRI jangan mudah terprovokasi dengan adanya kelompok-kelompok itu gitu loh. Terus kita juga harus menindak tegas, kita sudah melakukan pengecekan *cyber troops* itu kan “oh ini berita hoaks”.
- Agus : Kalau *cyber troops* sama *cybercrime* itu beda ya bu?
- Ibu Indah : Beda
- Agus : Cara kerjanya juga beda?
- Ibu Indah : *Cybercrime* itu kan di bawah Reserse Kriminal Khusus (RESKRIMSUS), Fokusnya ke tindakannya dalam proses hukumnya kalau *cyber troops* lebih mengarah ke penyaringan dan pengevaluasian berita-berita hoaks.
- Agus : Kalau di sini berarti informasinya cuman di *sharing* aja gitu ya bu, ngga ada yang di tindak lanjuti?
- Ibu Indah : Ya itu tadi, kita ini “oh ini, akun nya ini” nanti kan prosesnya kita kirimkan ke *cybercrime* gitu. Untuk proses hukumnya lebih lanjut itu *cybercrime* Reserse Kriminal Khusus.
- Agus : Ini faktor pendukung sama penghambat nya, kalau menurut ibu apa dalam penanganan hoaks? Faktor pendukungnya apa? mungkin ada kerja samanya buat sosialisasi masyarakat?
- Ibu Indah : Nah, kita ada sosialisasi. Kita sudah laksanakan sosialisasi itu ke Polres-Polres itu sudah saya laksanakan. Contohnya seperti ini Newsdetik/berita Jawa Timur: jelang tahun baru dan cegah hoaks Polda Jatim ke pondok pesantren Nganjuk, dari berita ini kan kita bisa buka, berarti kita melakukan.
- Agus : Loh itu ke semua tempat ya bu?

- Ibu Indah : Ya bisa di pondok pesantren, bisa ke sekolah-sekolah, bisa ke kampus-kampus, bisa ke ibu-ibu kaum-kaum sosialita, bisa ke organisasi pemerintah, bisa ke TNI. Kita semua sudah melaksanakan sosialisasi itu, bahkan sering diminta kepolisian itu untuk memberikan sosialisasi tentang “radikalisme dan berita hoaks”.
- Agus : Faktor penghambat nya bu? Mungkin dalam penanganan hoaks apa, kayak sulit mencari sumbernya atau SDM nya sedikit?
- Ibu Indah : Ya jelas biasanya, kalau kita sarana dan pra-sarananya dan SDM, jadi SDM nya biasa lah orang Indonesia itu kan malas untuk belajar, malas untuk meningkatkan kemampuan intelektual nya, malas untuk menambah wawasan nya, karena tidak mungkin di dukung dengan anggaran dan biaya sehingga SDM nya itu tidak kuat, terus sarana dan pra-sarana mungkin dengan alat pendukungnya yang terbatas.

Hasil Wawancara dengan Subbid Penerangan Masyarakat (PENMAS) Polda Jatim

Nama Narasumber : AKBP Putu Mataram

Jabatan : KAUR PENUM

Tempat Wawancara : Humas Polda Jatim

Tanggal Wawancara : 14 Februari 2019

Agus : Bisa diperkenalkan terlebih dahulu profesinya bapak di sini sebagai apa?

Bapak Putu : Oh, iya. Saya nama Putu Mataram pangkat AKBP. Kebetulan saya dinas di Humas sini 3 tahun dan selama dinas di sini, ya kita kerja sama dengan teman media dalam rangka bagaimana kita memberikan informasi keluar, termasuk juga wartawan bisa memberikan informasi kepada kita.

Agus : Apakah yang anda ketahui tentang informasi?

Bapak Putu : Jadi informasi itu adalah hal-hal atau data-data atau mungkin berita-berita yang perlu kita sampaikan kepada masyarakat, yang perlu diketahui oleh masyarakat khususnya berkaitan dengan tugas-tugas kepolisian ataupun dengan keberhasilan-keberhasilan yang perlu kita capai, yang perlu kita sampaikan kepada masyarakat. Nah informasi ini kan tentunya macam-macam bisa melalui media sosial dan bisa melalui media cetak atau mainstream dan lain sebagainya, dengan demikian mudah-mudahan informasi ini bisa diterima oleh masyarakat, apabila dengan catatan “informasi itu memang dari sumbernya”.

Agus : Iya, kemudian bagaimana tanggapan bapak mengenai informasi hoaks?

Bapak Putu : Ya, seperti sekarang ini kita banyak mendengar istilahnya hoaks, berita bohong, dan lain sebagainya, apalagi berkaitan dengan tahun-tahun politik. Dimana kita lihat di dunia maya maupun di media-media sosial banyak sekali katanya yang bersifat “berita-berita hoaks”, dan kalau kita katakanlah tidak teliti dengan berita-berita itu tentunya kita termakan. Oleh sebab itu, tentunya berita-berita ini harus dilihat dahulu mediana yang memberitakan “apakah media itu sudah tercatat atau sudah terdaftar” kemudian “valid, apakah itu sudah diberitakan sumber informasinya sudah jelas atau

tidak” karena berita-berita hoaks tentunya kita sebagai kepolisian ini “bagaimana kita ikut bersama-sama masyarakat menciptakan situasi KAMTIBMAS sesuai dengan tugas-tugas pokok kita”. Kalau memang ada berita-berita hoaks seperti itu, ini merupakan salah satu bagian dari kita untuk membina masyarakat juga dan juga untuk menyampaikan kepada masyarakat dan mengajak masyarakat untuk bersama-sama “bagaimana jangan sampai berita hoaks itu menciptakan, menimbulkan situasi yang kurang bagus, karena tugas pokok kita menciptakan situasi KAMTIBMAS yang kondusif.

- Agus : KAMTIBMAS itu apa pak?
- Bapak Putu : Keamanan dan Ketertiban Masyarakat, jadi POLRI ini ada 3 tugas pokoknya, salah satunya adalah “bagaimana memelihara dan menciptakan suasana KAMTIBMAS yang kondusif di samping melakukan penegakan hukum”
- Agus : Kemudian, bagaimana strategi bapak dalam meminimalisir informasi hoaks?
- Bapak Putu : Untuk meminimalisir ini katakanlah kita mempunyai “tangan-tangan baik” seperti BHABINKABITMAS maupun teman-teman media dan lain sebagainya dan melalui teman-teman media pun kita himbau kepada masyarakat untuk betul-betul memahami berita itu, menelaah berita itu, jangan sampai berita itu sifatnya bohong terus ikut menyebarluaskan. Kedua jangan sampai ikut-ikutan menyebarluaskan kalau memang belum tahu sumber informasinya daripada berita yang akan disampaikan. Karena banyak sekarang kita ini, masyarakat ini begitu melihat berita belum mengetahui kebenarannya langsung ikut *me-share* dan lain sebagainya.
- Agus : Terprovokasi?
- Bapak Putu : Nah, iya terprovokasi, seolah-olah salahnya saya lah yang pertama kali *me-share* (menyampaikan). Padahal kalau itu diteliti dan itu bohong dapat dikatakan ikut menyebarkan berita bohong. Jadi kita menghimbau melalui media massa, maupun teman-teman BHABINKABITMAS menyampaikan kepada masyarakat untuk lebih berhati-hati khususnya di media sosial.
- Agus : Kemudian, peran dari PENMAS nya ini mengenai informasi hoaks itu seperti apa pak?

- Bapak Putu : Iya, perannya itu “bagaimana kita ikut bersama-sama mencegah jangan sampai berita-berita bohong itu dapat mengganggu ke tertiban masyarakat, jangan sampai berita-berita bohong itu mengganggu tugas-tugas maupun masyarakat ikut terprovokasi dengan berita-berita bohong itu. Karena melalui berita-berita bohong itu kalau memang itu sudah disebarluaskan kemana-mana itu akan menimbulkan opini, dari opini itulah akan mengerucut, akan terjadi suatu tindakan-tindakan yang mungkin beritanya itu mengajak dan lain sebagainya, tidak menutup suatu kemungkinan akan terjadi sesuatu yang berdampak negatif.
- Agus : Sejauh ini ada ngga salah satu bentuk kerja sama atau mitra dalam menghadapi informasi hoaks itu tadi? (menangkal)
- Bapak Putu : Iya, betul. Jadi kalau menangkal berita-berita hoaks ini tentunya juga kita bekerja sama dengan fungsi-fungsi penerangan yang lain seperti KOMINFO maupun dinas-dinas penerangan yang lain termasuk melalui media-media, itu kita bekerja sama dalam arti “bagaimana kita tetap bersama-sama menciptakan situasi KAMTIBMAS tadi.
- Agus : Kalau dengan pihak kayak akademisi gitu pernah ngga pak?
- Bapak Putu : Eh, kalau kerja sama dalam berbentuk MOU tidak. Kita belum melaksanakan itu cuman kita dalam rangka memberikan pembinaan kepada masyarakat termasuk akademik, kemudian melalui rektor sudah kita sampaikan, cuman “hitam di atas putih” MOU nya itu belum di wujudkan.
- Agus : Kemudian, bagaimana cara bapak mengetahui informasi itu mengandung konten hoaks atau tidak? Ciri-cirinya?
- Bapak Putu : Ciri-cirinya seperti sifatnya provokatif kemudian mengandung unsur-unsur sara, diantaranya ya sifatnya provokatif itu kemudian mengandung unsur-unsur sara termasuk mungkin menjelek-jelekkkan seseorang ataupun mungkin ada berita-berita yang judulnya bagus tetapi di bawahnya tidak sesuai dengan judul.
- Agus : Iya, kayak *clickbait* gitu ya pak?
- Bapak Putu : Nah, iya itu juga perlu diwaspadai, sehingga kalau kita membaca berita dengan judulnya kemudian di bawahnya tidak sesuai dengan seperti itu ya perlu “dipertanyakan”.
- Agus : Apakah faktor pendukung PENMAS ini dalam penanganan informasi hoaks?

- Bapak Putu : Jadi, faktor pendukungnya tentunya kita di sini PENMAS ini memberikan penerangan masyarakat, ada juga fungsi-fungsi lain di sini *cyber patrol*. *Cyber patrol* ini adalah dimana kegiatan kita melaksanakan patroli di dunia maya, tentunya kita juga menggerakkan netizen-netizen yang ada di wilayah untuk mengetahui kalau memang ada katakanlah “berita-berita bohong” dan sebagainya kemudian tidak jelas akunya dan lain sebagainya. Tentunya kita melakukan tindakan-tindakan untuk pencegahan jangan sampai berita ini langsung menyebar. Sehingga langsung melakukan tindakan-tindakan yang sifatnya preventif.
- Agus : *Cyber patrol* itu apa sama dengan *cyber troops*?
- Bapak Putu : Iya, sama diantaranya melakukan patroli di dunia maya
- Agus : Kalau faktor penghambatnya pak dalam penanganannya?
- Bapak Putu : Dalam penanganannya juga kita ada di sini namanya *cybercrime*. *Cybercrime* ini kan juga menangani berita-berita yang sifatnya bohong, jadi kalau memang ada berita-berita bohong banyak sudah yang ditangani oleh *cybercrime*. Jadi melalui media maya kita melaksanakan patroli di dunia maya itu kalau memang ada unsur-unsur pidananya “seperti apa di sana?” tentunya kita akan menelusuri lagi siapa sumbernya dan lain sebagainya. Kalau memang itu betul-betul katakanlah “mengandung unsur-unsur tindak pidana” tentunya kita juga bisa melapor ke *cybercrime*, nah kemudian *cybercrime* akan melakukan penyelidikan, melakukan patroli lagi dan untuk lebih mendalami lagi itu. Jadi kerja sama seperti itu.
- Agus : Kalau sejauh ini pak, biasanya masyarakat yang lapor datang ke sini atau ke *cybercrime* nya?
- Bapak Putu : *Cybercrime*. Jadi kita di Humas ini adalah sifatnya sebagai staff kemudian kalau memang ada yang katakanlah “merasa dirugikan dengan pemberitaan-pemberitaan” yang katakanlah di dunia maya itu tidak sesuai dan masyarakat merasa dirugikan tentunya dia bisa melapor atau melaksanakan koordinasi “apakah itu ada unsur-unsur kriminalnya dan lain sebagainya” tentunya nanti bisa dilakukan pemantauan lebih lanjut dalam lagi. Kalau memang ada kita pun sebagai polisi memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena tugas fungsi kita, tentunya kita di dalam menentukan “apakah ini mengandung suatu tindak pidana dan lain sebagainya” tentunya ada aturan-aturannya. Kalau memang “kita tidak bisa mengatakan si A ini sebagai penyebab” kalau tidak di

dukung dengan bukti-bukti. Semuanya ini berdasarkan fakta dan bukti, dan itu pun kita tidak bisa sewenang-wenang atau bisa menentukan sebagai tersangkanya dan lain sebagainya. Tentunya melakukan lebih mendalam lagi.

Agus

: Di PENMAS ini jumlah SDM nya berapa pak?

Bapak Putu

: Jadi HUMAS ini terdiri dari 2 SUBBID: PENMAS dan PID. SUBBID PENMAS itu membawahi 3 KAUR, ada KAUR Kemitraan kemudian KAUR Penerangan Kesatuan, ada KAUR Penerangan Umum. Kalau masing-masing KAUR ini dipimpin oleh seorang PAMEN, nah kalau stafnya kan kita melihat tergantung dari kebutuhan minimal ada satu staff.

**Hasil Wawancara dengan Subbid Pengelola Informasi dan Dokumentasi
(PID) Polda Jatim**

- Nama Narasumber : Bripda Sindita Mega Rusdiana
- Jabatan : ANGGOTA MONITOR
- Tempat Wawancara : *Via Whatsapp*
- Tanggal Wawancara : 18 Februari 2019
-
- Agus : Apakah tugas anda yang lakukan di bidang ini?
- Bripda Sindita : Menyampaikan informasi-informasi akurat/berita-berita khususnya Polda Jatim.
- Agus : Apa yang anda ketahui tentang informasi?
- Bripda Sindita : Informasi merupakan sekumpulan fakta-fakta yang dikemas sedemikian rupa guna untuk menyampaikan atau memperluas ke masyarakat.
- Agus : Bagaimana tanggapan anda mengenai informasi hoaks?
- Bripda Sindita : Di era sekarang ini penyebaran informasi hoaks sangat-sangat memprihatinkan sehingga perlu adanya tindak lanjut dari pihak yang berwajib.
- Agus : Bagaimana strategi anda dalam meminimalisir adanya informasi hoaks?
- Bripda Sindita : Menyaring kembali berita hoaks dengan fakta yang sudah ada, dan menyampaikan kepada publik berita yang sebenarnya.
- Agus : Bagaimana cara anda mengetahui informasi tersebut mengandung konten hoaks atau tidak?
- Bripda Sindita : Dengan menyaring kembali berita tersebut dengan mencari sumber kejadian.
- Agus : Apakah faktor pendukung dalam penanganan informasi hoaks tersebut?
- Bripda Sindita : Faktor pendukungnya ya informasi yang sudah di dapat sesuai fakta dari sumber yang tepat.
- Agus : Apakah faktor penghambat dalam penanganan informasi hoaks tersebut?
- Bripda Sindita : Untuk saat ini tidak ada hambatan

Lampiran 6. Data Pendukung Penelitian

Tribunnews, Kamis/13 September 2018

Tribunners / Citizen Journalism

Riset DailySocial.id: 44% Masyarakat Indonesia Tidak Bisa Mendeteksi Berita Hoax



Ilustrasi berita hoax

Dikirimkan oleh Ossy Indra Wardhani

TRIBUNNEWS.COM, JAKARTA - Penyebaran berita bohong atau *hoax* ini memang sudah sangat memprihatinkan.

Di era media sosial seperti saat ini, sebaran *hoax* menjadi sesuatu yang sangat serius karena terlampau mudahnya media sosial untuk diakses.

Baca: Live Streaming Persib Bandung Vs Arema FC di Indosiar Pukul 16.00 WIB, Kamis 13 September 2018



Seperti Whatsapp yang hampir digunakan semua lapisan masyarakat karena lebih terjaga privasinya juga dengan beragam fitur nya seperti broadcast message dan fitur grup chat. Sehingga dampaknya kian terasa apalagi menjelang tahun politik.

Dalam riset ini, DailySocial.id mencoba mendalami karakteristik persebaran hoax dari sudut pandang penggunaan platform.

Bekerja sama dengan Jakpat Mobile Survey Platform, kami menanyakan kepada 2032 pengguna smartphone di berbagai penjuru Indonesia tentang sebaran hoax dan apa yang mereka lakukan saat menerima *hoax*.

Baca: Sulsel Posisi 6 Angka Buta Aksara Nasional Tertinggi

"Saluran terbanyak penyebar berita bohong atau *hoax* dijumpai di media sosial. Persentasenya di platform Facebook (82,25%), WhatsApp (56,55%), dan Instagram (29,48%)."

Meskipun demikian, berbagai pihak mencoba secara terus-menerus menanggulangi sebaran *hoax*. Pemerintah misalnya meregulasi melalui UU ITE.

Sementara pengembang platform berusaha menyediakan fitur pelaporan berita dan penyaringan.

"Hoax adalah suatu permasalahan yang dihadapi masyarakat, media, dan pemerintah saat ini. Untuk menanggulangi hoax, salah satu cara yang dilakukan adalah memahami terlebih dahulu bagaimana persebaran hoax, khususnya melalui platform sosial yang kita banyak gunakan saat ini," ujar Amir Karimuddin, Chief Editorial & Research, DailySocial.id.



Ditambah, banyak orang tidak dapat mencerna informasi dengan sepenuhnya dan benar, tetapi memiliki keinginan kuat untuk segera membagikannya dengan orang lain. Sayangnya, beberapa informasi dapat membawa banyak interpretasi dan sudut pandang.

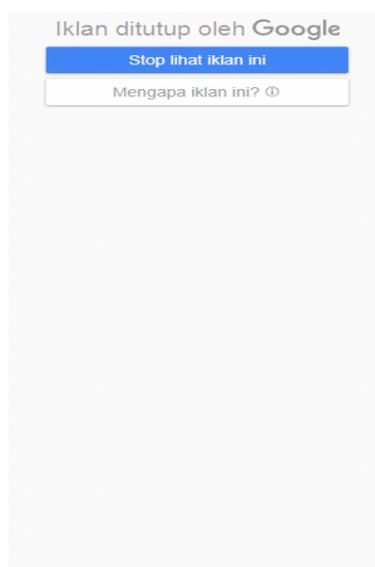
“Riset ini mencoba mendalami bagaimana distribusi *hoax* di *platform* digital dan bagaimana tanggapan masyarakat terhadap *hoax*. Diharapkan hasil yang diperoleh bisa menjadi referensi bagi pemangku kebijakan dan pihak-pihak terkait untuk membantu menanggulangi atau setidaknya meminimalisir dampak informasi *hoax* di Indonesia,” papar Amir.

Riset Distribusi Hoax di Media Sosial 2018 dapat diakses dengan terlebih dahulu menjadi member di DailySocial.id, dan diunduh gratis di <http://dly.social/hoaxreport>.



Hoax Distribution 2018 Fact Sheet

- Informasi *hoax* paling banyak ditemukan di platform Facebook (82,25%), WhatsApp (56,55%), dan Instagram (29,48%).
- Banyak responden (44,19%) tidak yakin memiliki kepiawaian dalam mendeteksi berita *hoax*.
- Mayoritas responden (51,03%) memilih untuk berdiam diri (dan tidak percaya dengan informasi) ketika menemui *hoax*.
- Sekitar 72% responden memiliki kecenderungan untuk membagikan informasi yang mereka anggap penting.



- Sebagian besar responden (73%) selalu membaca seluruh informasi. Namun hanya sekitar setengah (55%) yang selalu memverifikasi keakuratan (*fact check*).

Tempo, Rabu/17 Januari 2018.

Jumat, 15 Maret 2019 Bah

TEMPO.CO

FOKUS
Ke
Dis

HOME NASIONAL ▼ BISNIS METRO DUNIA BOLA ▼ CANTIK ▼ TEKNO OTOMOTIF ▼ FOTO VIDEO K



HOME > NASIONAL > POLITIK

Polda Jatim Hapus Ratusan Akun Media Sosial Penyebar Hoax

Reporter: [Zara Amelia](#)
Editor: [Kodrat Setiawan](#)

Rabu, 17 Januari 2018 16:30 WIB

0 KOMENTAR

f 26 | t 6 | ... 40



Ilustrasi Anti-Hoax

TEMPO.CO, Jakarta - Kepolisian Daerah Jawa Timur menghapus ratusan akun di media sosial yang pilkada 2018.

"Sebanyak 398 akun itu sudah kami *take down* karena menyebarkan *hoax*, ujaran kebencian, dan isu suku, ras, agama, dan antargolongan (SARA)," kata Kepala Bidang Hubungan Masyarakat Kepolisian Daerah Jawa Timur Komisaris Besar Frans Barung, di Markas Besar Kepolisian RI, Jakarta Selatan, pada Rabu, 17 Januari 2018.

Baca juga: [Soal Hoax Membangun, Kepala BSSN: Sudah, Jangan Itu Lagi](#)

Polda Jawa Timur telah memantau 1.524 akun yang disinyalir berpotensi menyebarkan konten negatif menjelang pilkada 2018. Meski baru 398 akun yang dihapus, Polda Jawa Timur tetap memantau situs-situs lain yang ditengarai bermuatan konten SARA, ujaran kebencian, dan *hoax* tersebut.

Ratusan akun yang dihapus itu merupakan situs bodong. Frans mengatakan 398 akun tersebut tidak memiliki Internet Protocol (IP) Address yang jelas. "Akun-akun ini diciptakan sedemikian rupa untuk menyebarkan SARA, kebohongan, dan lainnya," kata Frans.

Kasus ujaran kebencian memang diperkirakan semakin marak menjelang pilkada 2018. Guru besar Ilmu Kriminologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, Adrianus Mellala, mengatakan ujaran kebencian menjadi senjata yang cukup ampuh untuk menjatuhkan lawan politik.

ADVERTISEMENT

Iklan



Most Reliable Hosting Provider
Most Valued Hosting Package Across the Market. Simple and Affordable — Learn More!

[Namecheap](#) [LEARN MORE](#)

"Banyak pihak yang terkagum-kagum pada khasiat ujaran macam ini dalam memojokkan lawan," kata Adrianus.

Saat ini, Polri juga tengah menggencarkan pengawasan *cyber* untuk mencegah ujaran kebencian, SARA, dan *hoax*. Beberapa divisi Polri, seperti Biro Multimedia Divisi Humas Polri dan Direktorat Tindak Pidana Siber Bareskrim Polri, kerap melakukan patroli *cyber* dan menindak para penyebar konten negatif seperti *hoax*.

detikinet, Rabu/06 Maret 2019

Rabu, 06 Mar 2019 09:30 WIB

771 Hoax Berhasil Diidentifikasi Kominfo

Adi Fida Rahman - detikinet



Jakarta - Penyebaran berita bohong atau **hoax** belakangan memang kian meningkat. Sebanyak 771 hoax telah diidentifikasi Kementerian Komunikasi dan Informatika (**Kominfo**) sepanjang Agustus 2018 hingga Februari 2019.

Dalam keterangan resmi yang diterima detikINET, Rabu (6/3/2019), disebutkan jumlah konten hoax yang beredar di terus meningkat dari bulan ke bulan. Di bulan Agustus 2018, hanya 25 informasi hoaks yg diidentifikasi oleh Tim AIS Subdit Pengendalian Konten Ditjen Aplikasi Informatika.

Baca juga: Awas Hoax Tanggal Pencoblosan Pemilu 2019

Di September 2018, naik menjadi 27 hoax, sementara di Oktober dan November 2018 masing-masing di angka 53 dan 63 hoax. Di bulan Desember 2018, jumlah hoax terua naik di angka 75 konten.

Peningkatan jumlah konten hoax sangat signifikan terjadi pada bulan Januari dan Februari 2019. Sebanyak 175 konten hoax yang berhasil diverifikasi oleh Tim AIS Kominfo. Angka ini naik dua kali lipat di Februari 2019 menjadi 353 konten hoax.

Dari 771 total konten hoax yang telah diverifikasi dan divalidasi oleh Tim AIS Kominfo, sebanyak 181 konten hoax terkait isu politik, baik hoax yang menyerang pasangan capres dan cawapres Nomor 01 dan No 02, maupun yang terkait partai politik peserta pemilu 2019.

Baca juga: Pilpres Zaman Now dan Perang Opini di Medsos

Selain hoax terkait isu politik, berturut-turut menyusul isu kesehatan sebanyak 126 dan isu pemerintahan sebanyak 119. Lalu hoax berisikan fitnah terhadap individu tertentu sebanyak 110, terkait kejahatan 59, isu agama 50, isu internasional 21, penipuan dan perdagangan masing-masing 19 konten, dan terakhir isu pendidikan sebanyak 3 konten.



Lampiran 7. Surat Riset



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia

Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227

http://fia.ub.ac.id

E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 1020 /UN10.F03.11/PN/2019
 Lampiran : -
 Hal : Riset/Survey
 Kepada : Yth. Kabid Humas Kepolisian Daerah Jawa Timur
 di Jl. Ahmad Yani 116, Surabaya
 Telp. (031) 8280748

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey bagi mahasiswa :

Nama : Agus Putra Sakti Priambodo
 Alamat : Perumahan Asrikaton Indah Blok E2/17, Pakis, Kab. Malang
 NIM : 155030701111022
 Jurusan : Perpustakaan dan Ilmu Informasi
 Judul : Peran Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kepolisian Daerah Jawa Timur Dalam Penanganan *Disorder Information* Pada Masyarakat
 Lamanya : 2 bulan (06 Februari – 06 April 2019)
 Peserta : 1 (satu) orang.

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 23 Januari 2019

a.n. Kepala
 Kerjasama Administrasi Publik



Dr. Andy Eka Wijaya, MDA, Ph.D
 NIP. 19670217 199103 1 000

Lampiran 8. Buku Komunikasi Mahasiswa



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
 Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
 Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227
 http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

AMGGOTA KOMISI PEMBIMBING
PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
NAMA : AGUS PUTRA SAKTI PRIAMBODO
NIM : 155030701111022

Tgl/Bln	Topik Pertemuan/Diskusi/Konsultasi	Arahan Komisi Pembimbing	Nama dan Paraf
3/12 2018	Mengajukan Skripsi Bab I-III	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan arahan mengenai judul yang sesuai dg topik penelitian - Memberikan arahan mengenai Bab I untuk diberikan contoh konkrit. - Memberikan arahan Bab II untuk menambahkan teori Michael Buktand. - Memberikan arahan Bab III untuk menambahkan dan memakai teori John Creswell mengenai pengumpulan data. 	   
7/12 2018	Mengajukan revisi skripsi BAB I - III	<ul style="list-style-type: none"> - BAB I : lebih di spesifik kan. (Perumusan masalah tidak perlu). langsung pada rumusan masalah. - BAB II : penulisan masih banyak typo. (kurang tepat). - BAB III : menambahkan interpretasi pada bagian fokus penelitian. 	  



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

**ANGGOTA KOMISI PEMBIMBING
PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK**

NAMA : AGUS PUTRA SAKTI PRIAMBODO

NIM : 155030701111022

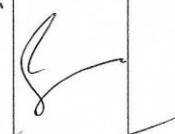
Tgl/Bln	Topik Pertemuan/Diskusi/Konsultasi	Arahan Komisi Pembimbing	Nama dan Paraf
8/3 ²⁰¹⁹	Mengajukan BAB <u>IV</u> dan BAB <u>V</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Bab 3 revisi, memasukan Ket. Informan dengan membuat tabel. - Bab 4: Gambar capture tidak boleh, harus Orisinalitas (gambar ulang), dan menambahkan data berupa pie chart. - Menyesuaikan Sumber dan teknik penulisan sesuai teknik penulisan karya ilmiah. 	  
15/3 ²⁰¹⁹	Mengajukan BAB <u>I - V</u>	<ul style="list-style-type: none"> - BAB 4 : Mengumpul Undang - Undang kearsipan secara langsung. - BAB 4 : menambahkan purposivo penelitian. - kata kunci's minam 4. 	  



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

**KETUA KOMISI PEMBIMBING
PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
NAMA : AGUS PUTRA SAKTI PRIAMBODO
NIM : 155030701111022**

Tgl/Bln	Topik Pertemuan/Diskusi/Konsultasi	Arahan Komisi Pembimbing	Nama dan Paraf
18/3 2019	Mengajukan RAB IV dan RAB V	Mengadopsi Undang-undang panduan manajemen sistem dokumen elektronik, yang terkait : - UU ITE - UU Kearsipan - UU pelayanan publik. - UU KIP	
25/3 2019	Lampiran	- Mengenai gedung - Mengenai arsip. - Abstrak menyesuaikan pengumpulan data. - Abstrak : hasil pembahasan.	
01/4 2019	Judul dan Konten Skripsi	* Konsisten memakai "gangguan informasi" * Ringkasan memuatkan Nama analisis data.	



*Lampiran 10. Curriculum Vitae***BIODATA DIRI**

Nama Lengkap : Agus Putra Sakti Priambodo
 NIM : 155030701111022
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Tempat, tanggal lahir : Surabaya, 07 Agustus 1997
 Agama : Islam
 Alamat Asal : Jl. Gubeng Klingsingan II/20B, Kel. Gubeng,
 Kec. Gubeng, Surabaya
 Alamat di Malang : Perumahan Asrikaton Indah Blok E2/17, Pakis,
 Kab. Malang
 No HP : 085645967659
 Email : agusputrasakti07@gmail.com

**Riwayat Pendidikan**

No.	Jenjang Pendidikan	Nama Institusi	Tahun
1.	SD	SDN 215 Jambi	2003-2009
2.	SMP	SMP GIKI-2 Surabaya	2009-2012
3.	SMA	SMA Trimurti Surabaya	2012-2015
4.	S1	Universitas Brawijaya	2015-2019

Riwayat Pengalaman Organisasi dan Kepanitiaan

No.	Nama Organisasi/Kepanitiaan	Jabatan	Tahun
1.	Himpunan Mahasiswa Prodi Ilmu Perpustakaan	Staff Divisi Riset	2016
2.	Workshop Slims HMPIP	Divisi PDD	2016

Riwayat Pengalaman Kerja / Magang

No.	Nama Instansi	Tahun
1.	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur	2018