

## PERAN CEK FAKTA DALAM PENANGGULANGAN INFORMASI HOAKS DI MEDIA SOSIAL

### ( STUDI KASUS PROSEDUR CEK FAKTA JABAR SABER HOAKS)

Kristiyanto Wibowo<sup>1</sup>, Drs. Hadi Purnama, M.Si<sup>2</sup>

Program Studi S1 Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

kristiyantowbw@gmail.com<sup>1</sup>, hadipurnama21@gmail.com<sup>2</sup>

---

#### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana prosedur cek fakta dalam menanggulangi informasi hoaks di media sosial, studi kasus pada cek fakta Jabar Saber Hoaks. Hoaks adalah berita/informasi bohong yg beredar di media sosial yang memiliki sifat yang mengganggu keamanan, kegaduhan dan menggiring opini masyarakat untuk sependapat dengan informasi hoaks tersebut. Dengan aduan masyarakat karena merasa resah dengan hoaks tersebut, Jabar Saber Hoaks hadir untuk menanggulangi berita hoaks tersebut. Jabar saber hoaks adalah tim di naungi oleh (Diskominfo) Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang memiliki tujuan agar masyarakat sadar akan literasi digital saat menggunakan media sosial. Metode penelitian ini menggunakan paradigma post positivme studi kasus dengan cara wawancara, observasi dan dokumen, hal ini untuk menggali lebih dalam bagaimana peran tim cek fakta dalam melakukan klarifikasi berita hoaks. Dan menggunakan Teori Pengurangan Ketidakpastian, peneliti ingin mengetahui bagaimana cara Jabar Saber Hoaks mengurangi ketidakpastian yang masyarakat rasakan dengan cara cek fakta informasi yang Jabar Saber Hoaks gunakan.

Berdasarkan hasil penelitian Jabar Saber Hoaks menggunakan metode manual yang dengan langkah langkah dari Lembaga Firstdraft sehingga semua informasi hoaks bisa ditemukan dengan cepat dan bisa meredam keresahan masyarakat terkait informasi hoaks di media sosial. Dan menggunakan Google untuk mencari informasi sebenarnya terkait foto/video yang ada didalam informasi hoaks itu

**Kata kunci:** Hoaks, Cek Fakta, Media Sosial.

---

#### ABSTRACT

*This research was conducted to find out how the procedure of checking facts in handling hoax information on social media, a case study on checking the facts of Jabar Saber Hoaks. Hoax are hoax news / information circulating on social media that has the nature to interfere with security, noise and lead public opinion to agree with the hoaks. With public complaints because they feel uneasy with the hoaks, Jabar Saber Hoaks was present to tackle the hoax news. Jabar Saber Hoaks is a team sheltered by the West Java Provincial (Diskominfo) Government whose aim is to make people aware of digital literacy when using social media. This research method uses the post positivme paradigm of case studies by means of interviews, observations and documents, this is to dig deeper into the role of the fact check team in clarifying hoax news. And using*

*the Theory of Uncertainty Reduction, the researcher wants to find out how Jabar Saber Hoaks reduces the uncertainty that the public feels by checking the facts of information that Jabar Saber Hoaks uses.*

*Based on the results of research Jabar Saber Hoaks using a manual method with the steps of the Firstdraft Institute so that all hoaks information can be found quickly and can reduce public unrest related to hoax information on social media. And use Google to find real information related to photos / videos that are in the information hoax*

**Keywords:** Hoax, Check Fact, Social Media.

## PENDAHULUAN

### 1.1 Konteks Penelitian

Jabar Saber Hoaks adalah unit kerja pemberantas hoaks pertama yang ada di Indonesia, dibawah naungan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Jabar Saber hoaks adalah suatu kanal pengaduan dari pemerintah untuk masyarakat Jawa Barat terhadap informasi yang meresahkan atau mengganggu kenyamanan masyarakat ada di media sosial. Jabar Saber Hoaks adalah salah satu cara pemerintah Jawa Barat dalam menanggapi arus globalisasi dan keterbukaan informasi seperti zaman saat ini.

Jabar Saber Hoaks ini berbeda dengan komunitas-komunitas peduli akan literasi dan bahaya hoaks yang berdiri secara independen. Jabar Saber Hoak ini di buat oleh pemerintahan Provinsi Jawa Barat untuk melindungi khususnya wilayah Jawa Barat dan terbentuk dari kumpulan orang-orang yang memiliki kompetensi didalamnya untuk membuat kinerja lebih cepat dan didukung dengan sedikit bantuan software AI untuk memudahkan kerja Jabar Saber Hoaks. (Mahbub, 2018) <https://tekno.tempo.co/read/1153295/jawa-barat-bikin-jabar-saber-hoaks-perangi-berita-palsu>.

Tak hanya melakukan klarifikasi hoaks Jabar Saber hoak. Menurut kepala divisi Klarifikasi & Desimisasi. Jabar Saber hoaks juga melakukan edukasi terhadap masyarakat melalui acara khusus yang diselenggarakan oleh Diskominfo Jawa Barat

di kota/kab Jawa Barat. Edukasi ini mengenai literasi digital seperti internet sehat, internet positif, bahaya hoaks dan lainnya, Edukasi dilakukan secara khusus untuk mencegah masyarakat terkena bahaya laten hoaks dan memberi pemahaman tentang pentingnya literasi digital agar masyarakat bisa mengenali ciri-ciri hoaks yang tersebar di media sosial atau di lingkungan setempat.

Dikutip dari detik.com, Tim cek fakta Jabar Saber Hoaks Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk klarifikasi informasi hoaks, dalam waktu kurang satu tahun berhasil mengklarifikasi 2.643 dari 4.454 aduan informasi bohong yang tersebar di media sosial. Jabar Saber Hoaks juga melakukan monitoring dan memantauan di antaranya Bekasi dan Kabupaten Garut. Kegiatan pemantauan ini berguna untuk lebih meminimalisir persebaran hoaks yang ada di media sosial, tugas ini dilaksanakan ketika tidak adanya aduan dari masyarakat tentang informasi yang diduga salah atau diduga meresahkan. (lestari,2019) <https://news.detik.com/berita/d-4685834/jabar-saber-hoaks-klarifikasi-2643-berita-bohong-di-medsos>

*Fact checking* merupakan kegiatan yang melakukan pencarian informasi yang sesuai dengan faktanya hal ini sangat penting dilakukan karena dengan melakukan cek fakta masyarakat bisa mengetahui kebenaran

dari informasi yang tersebar di media sosial sehingga bisa mengurangi keresahan masyarakat dan terhindar dari perpecahan. Kegiatan cek fakta ini bisa dilakukan dengan mengumpulkan data sebanyak banyaknya yang terkait dengan informasi itu dan mengumpulkan sumber berita dari media yang sudah terverifikasi sebagai cek fakta yang kredibel. Menurut (Brandtzaeg et.al., 2015) dalam jurnalnya *Emerging Journalistic Verification Practices Concerning Social Media* mengatakan dalam kegiatan memeriksa fakta ada dua kegiatan yang dilakukan oleh organisasi *fact checking*, pertama melakukan pengumpulan data sebanyak banyaknya dan mengumpulkan sumber berita dari beberapa sumber yang telah diverifikasi.

Dengan kepadatan jumlah penduduk di Jawa Barat berbanding lurus juga dengan Pengguna internet terbesar di Indonesia, dikutip dari Pikiran Rakyat. pengguna internet berdasarkan hasil survei LIPI tahun 2018, pengguna internet di Jawa Barat sangatlah tinggi, sebesar 16% dari total keseluruhan pengguna Indonesia yang mencapai 171 juta jiwa pengguna. Dalam hal ini pengguna sering sekali mengakses media sosial seperti *Twitter, Instagram, Facebook*, dan *Youtube*. *Youtube* merupakan media sosial yang sering diakses sehingga bisa menghabiskan setengah dari kouta pengguna. (Rachmawati, 2019), <https://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/pr-01320465/jumlah-pengguna-internet-jabar-terbesar-di-indonesia>

Selain itu, menurut kepala Desiminasi & Klarifikasi Jaber Saber Hoaks. Menambahkan bahwa masyarakat Jawa Barat berada ditingkat tiga persebaran hoaks tertinggi di Indonesia yaitu Jawa Barat, Aceh dan Banten, ditambah dengan perilaku intoleransi masyarakat Jawa Barat yang berada di nomer satu di Indonesia. Hal ini yang menyebabkan mudahnya informasi hoaks tersebut diserap dan sebar oleh

masyarakat, yang membuat kegaduhan di masyarakat dan membuat masyarakat merasa tidak nyaman dalam menjalani kehidupan sehari hari.

Hoaks merupakan suatu informasi yang salah memiliki tujuan untuk menggiring opini masyarakat untuk melakukan suatu tujuan yang diinginkan oleh pembuat informasi hoaks tersebut, dan hoaks biasanya memiliki pesan-pesan ujaran hasutan kebencian, fitnah, membocorkan rahasia, pelecehan. hoaks dalam beberapa tahun kebelakang ini membuat kegaduhan di masyarakat yang membuat kerusuhan dan perpecahan. Menurut (Ali Fauzi, 2019) dalam buku *Melawan Hasutan Kebencian*. Hoaks bisa diartikan sebagai informasi bohong, atau informasi yang direkayasa baik diputarbalikan fakta sehingga pesan yang disampaikan tidak akan pernah didapatkan seseorang.

Hoaks yang tersebar di masyarakat sangatlah beragam mulai dari kesehatan, politik, agama, bencana alam, sosial budaya dan lain sebagainya. Hoaks biasanya memiliki sifat yang mempersuasi, menjatuhkan pihak tertentu, mengancam dan lain sebagainya. Menurut Masyarakat Telematika Indonesia (2019) hoaks berisi: isu Politik meningkat dari 91,8% menjadi 93,2%. Hoaks isu SARA menurun dari 88,6% menjadi 76,2%. Hoaks bencana alam meningkat dari 10,3% menjadi 29,3%. Informasi baru yang tergal di survey tahun 2019 adalah hoaks berisi info pekerjaan yaitu 24,4%. Dari penjelasan data tersebut persebaran hoaks di masyarakat masih terbilang sangat tinggi yang berpotensi memicu terganggunya keamanan dan ketertiban masyarakat

Masyarakat Indonesia masih terkecoh dengan informasi hoaks yang dibuat oleh pembuat hoaks dan meneruskan informasi hoaks tersebut melalui berbagai media. Berikut adalah perilaku masyarakat

Indonesia dalam menyikapi informasi hoaks yang beredar dimasyarakat dalam survey Masyarakat Telematika Indonesia (2019) pada 941 responden, memiliki hasil. Alasan meneruskan berita heboh : informasi dari orang yang dapat dipercaya 43,50%, mengira bermanfaat 29,30%, mengira benar 18,90%, ingin jadi pertama yang tahu 3,70% dan iseng ingin meneruskan 4,60%.

Meski hoaks baru mengambil peran utama dalam panggung diskusi publik Indonesia di beberapa dekade terakhir ini, hoaks sebetulnya punya akar sejarah yang panjang. Hoak bisa mengacaukan sebuah negara dan bisa menjadi perpecahan di negara tersebut, dan tujuan hoaks memiliki tujuan tersendiri. Dilansir dari Liputan6.com. (Happy, 2018) Perang Dunia II merupakan perang terbesar yang terjadi di era modern. Begitu banyak perubahan geopolitik yang disebabkan olehnya, termasuk gelombang kemerdekaan wilayah jajahan kolonial di Asia Pasifik. Sejarah umum menyebut Perang Dunia II meletus setelah Jerman melakukan serangan militer ke wilayah Polandia pada 1 September 1939. Alasannya adalah Jerman, yang kala itu telah dipimpin oleh Adolf Hitler, mendapat invasi terlebih dahulu dari Polandia, sehari sebelumnya. Namun, fakta sebenarnya tidak seperti itu. Salah seorang jenderal SS yang bernama Alfred Naujocks, memimpin enam perwira untuk melakukan penyamaran sebagai tentara pemberontak Polandia. Mereka menculik seorang petani Polandia bernama Franciszek Honiok, kemudian membius dan membawanya ke sebuah radio milik Jerman di kota Gliwice, sekitar 6,4 kilometer dari wilayah perbatasan. Di sana, mereka berpura-pura menyiarkan berita bahwa stasiun radio tersebut telah dikuasai oleh Polandia. Mereka juga memperingatkan, dalam waktu dekat, akan menyerang Jerman. Inilah yang kemudian menjadi alasan bagi Jerman untuk menginvasi Polandia, hingga pada akhirnya memicu perang aliansi secara besar-besaran

di Eropa.  
<https://www.liputan6.com/global/read/3459689/4-perang-besar-dalam-sejarah-yang-dipicu-oleh-hoax>.

Media sosial adalah media massa baru yang berkembang di era globalisasi dan banyak digunakan oleh masyarakat untuk memperoleh informasi, hiburan, dan dimana media sosial memiliki salah satu sisi positif seperti wadah berbisnis *online*, mempererat hubungan dan lain sebagainya. Disisi lain media sosial sering menjadi sebagai pemicu beragam masalah seperti penyebaran hoaks, caci maki, ujaran kebencian dan lain sebagainya. Media sosial sendiri menurut Van Dijk (2013) dalam buku Media Sosial: Persektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi (Nasrullah, 2015) adalah platform media yang memfokuskan pada eksistensi pengguna yang memfasilitasi mereka dalam beraktivitas maupun berkolaborasi. Karena itu, media sosial dapat dilihat sebagai fasilitas online yang menguatkan hubungan antar pengguna sekaligus sebagai sebuah ikatan sosial maupun penghancur sosial.

Media sosial merupakan paling sering digunakan karena masyarakat mudah mengakses seperti informasi, hiburan dan sebagainya, hal ini sangat dilihat dan dimanfaatkan para pembuat hoaks untuk menyebarkan informasi berupa narasi teks, foto, video atau menggabungkannya untuk membuat informasi yang terlihat menakutkan. oleh para buzzer untuk penyebaran hoaks di Indonesia mulai dari Whats Up, Twitter, Instagram, Facebook dan Telegram. Menurut Survei DailySosial (2018) terhadap 2032 pengguna internet di Indonesia menunjukkan bahwa 81.25% responden menerima hoaks melalui Facebook, sekitar 56.55% melalui WhatsApp, sebanyak 29.48% melalui Instagram, dan tak kurang dari 32,97% responden menerima hoaks di Telegram. Masih ada platform media

sosial lainnya yang juga dibanjiri hoaks, misalnya Twitter, namun jumlahnya di bawah 30%. Banyaknya pendistribusian hoaks di Facebook, WhatsApp, dan Instagram karena tiga aplikasi ini paling populer, paling banyak digunakan di Indonesia. (<https://dailysocial.id/>).

Hoaks memiliki korelasi dengan literasi informasi yang merupakan salah satu kunci agar masyarakat tidak mudah terjebak dengan berita bohong yang dibuat oleh seseorang yang memiliki kepentingan khusus. Literasi menurut Richard Kern (2000) dalam buku *literacy and language teaching* adalah penggunaan praktik sosial dan historis serta kultural dapat diciptakan melalui makna teks. literasi memerlukan suatu kepekaan yang dinamis, kritis didalam suatu wacana dan tak hanya itu literasi juga harus memiliki kemampuan kognitif, pengetahuan lisan dan tulisan, pengetahuan genre dan pengetahuan kultural.

## KAJIAN LITERATUR

### 2.1 Teori Pengurangan Ketidakpastian

Teori pengurangan ketidakpastian ini dicetuskan oleh Charles Berger dan Richard Calabrese di tahun 1975. Tujuan teori ini untuk mengurangi ketidakpastian ketika seseorang sedang dalam pembicaraan dengan orang asing untuk pertama kalinya, maka akan terciptanya suasana yang tenang dalam melakukan komunikasi interpersonal. Menurut (Berger & Bradac, 1982) dalam buku (West & Tuner, 2008) ada dua hal ketidakpastian yang mungkin akan terjadi yaitu ketidakpastian kognitif yaitu menunjuk kepada yang dipasangkan dengan keyakinan dan sikap tersebut. Yang kedua adalah ketidakpastian perilaku yaitu dimana perilaku tersebut dapat diprediksi dalam suatu situasi. Berger & Calabrese (1975) mengungkapkan bahwa pengurangan ketidakpastian memiliki tindakan yang proaktif dan retroaktif, yang berpikir terlebih dahulu dalam komunikasi sebelum benar benar berkomunikasi.

### 2.2 Hoaks

Hoaks dalam bahasa Indonesia adalah berita bohong, informasi palsu, berita bohong atau kabar dusta, sedangkan menurut kamus bahasa Inggris *hoax* adalah olok-olok, cerita bohong atau informasi bohong dan memperdayakan alias bohong. Yang memiliki tujuan tersendiri untuk menggiring opini masyarakat. (Ali Fauzi, 2019) dalam buku *Melawan Hasutan Kebencian*. Hoaks bisa diartikan sebagai berita bohong, atau informasi yang direkayasa baik diputar balikan fakta sehingga fakta/pesan yang disampaikan tidak akan pernah didapatkan seseorang.

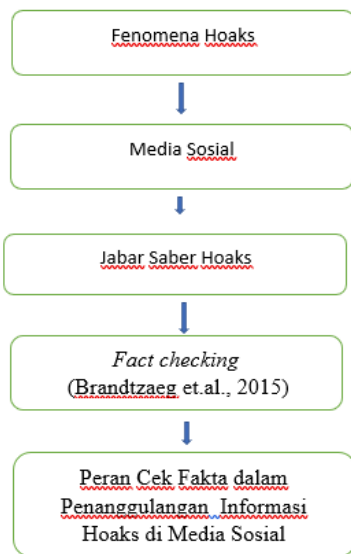
### 2.3 Fact Checking Journalisme

Dalam kegiatan memeriksa fakta ada dua kegiatan yang dilakukan oleh organisasi *fact checking*, pertama melakukan pengumpulan data sebanyak banyaknya dan mengumpulkan sumber berita dari beberapa sumber yang telah diverifikasi. Menurut (Brandtzaeg et.al., 2015) dalam jurnalnya *Emerging Journalistic Verification Concern Social Media* menyatakan kunci dalam proses verifikasi terdiri atas dua kunci yaitu konten media dan sumber konten media sendiri,

### 2.4 Media Sosial

Media sosial merupakan suatu bentuk media baru yang dapat diakses oleh jaringan internet kapan saja dan di mana saja penggunaannya bisa mengunggah sesuatu kedalamnya serta juga mendapatkan hiburan, informasi dan hal ini yang menyebabkan persebaran hoaks mudah dilakukan di media sosial. Menurut Van Dijk (2013), dalam Nasrullah (2015:16) buku *Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Socioteknologi Media sosial* adalah platform media yang fokus terhadap pengguna dengan cara memfasilitasi mereka dalam beraktivitas maupun berkolaborasi.

## 2.5 Kerangka Pemikiran



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**  
(Sumber : Hasil Olahan peneliti, 2019)

### METOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma post positivisme. Post positivisme yang melengkapi dari paradigma positivisme yang memiliki kekurangan dari paradigma positivisme yang menjelaskan manusia tidak mungkin dapatkan sebuah kebenaran atau realitas bila tidak terjun langsung ke lapangan atau langsung terlibat dalam realitas tersebut. Paradigma post positivisme menjelaskan bahwa untuk melakukan penelitian penulis harus terlibat dalam sebuah realitas tersebut atau memiliki interaksi dengan realitas tersebut, oleh karena itu harus menggunakan trigulasi yaitu, macam macam metode, sumber dan data yang lainnya. Menurut Ibrahim (2014:11) paradigma penelitian kualitatif berpandangan bahwa memahami realitas sosial dinamis mesti dilakukan secara konseptual, interpretif dan subjektif.

### 3.1 Studi Kasus

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pada penelitian ini metode studi kasus digunakan karena dapat menggali data yang lebih dalam dan lebih baik bila pokok pertanyaan suatu penelitian menggunakan pertanyaan *how* atau *why*, jika peneliti hanya memiliki kemungkinan kecil untuk

mengawasi peristiwa peristiwa yang akan diselidiki dan fokus penelitiannya terdapat pada fenomena masa kini di dalam kehidupan nyata, (Yin 2013:1) dan studi kasus dapat dibedakan 3 jenis yaitu studi kasus eksploratoris, eksplanatoris dan deskriptif..

Dalam penelitian ini peneliti berusaha memperoleh fakta-fakta pada prosedur pengecekan fakta dalam suatu informasi yang dilakukan Jabar Saber Hoaks. Dengan melakukan metode penelitian kualitatif, penelitian ini berusaha mencari tahu dan memahami bagaimana Jabar Saber Hoaks bisa menanggulangi informasi hoaks yang beredar di media sosial masyarakat Jawa Barat dengan proses pengecekan fakta.

Komponen komponen desain penelitian studi, sebagai berikut:

- a. Pertanyaan-pertanyaan penelitian, bagian ini dijelaskan pada Bab 1. Walaupun subtabasi pertanyaan bervariasi, bab 1 menganjurkan bentuk pertanyaan berkaitan dengan “siapa” , “apa”, “dimana”, “ bagaimana” dan “mengapa”. Dalam penelitian ini strategi studi kasus merupakan yang paling relevan untuk pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa” dan tugas pertama dalam mengklarifikasi seperti hakikat pertanyaan penelitian.
- b. Proporsi penelitian. Proporsi menunjukkan penelitian peneliti kepada sesuatu yang semestinya diteliti dalam ruang lingkup studinya. Teori teori dari studi kasus komunikasi yang peneliti lakukan untuk menulis tinjauan pustaka di Bab II yang sesuai dengan kerangka pemikiran di Bab I.
- c. Unit-unit analisis, yaitu focus penelitian yang berada di Bab I mengenai penentuan masalah atas kasus yang diteliti.
- d. Logika yang mengabungkan data dengan prposisi (teori), kerangka pemikiran dan Bab 1 dan teori-teori yang ada dalam tinjauan pustaka
- e. Kriteria untuk menginterpretasikan teman dilapangan, yaitu uji kualitas studi kasus untuk menunjukkan validasi dan rehabilitasi dengan menggunakan triangulasi Teknik

pemeriksaan keabsahan data, (Yin 2013 : 29)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data penelitian seperti melakukan wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Dalam Teknik pengumpulan dengan wawancara yaitu dengan melakukan tanya jawab terhadap narasumber ahli selain itu juga penulis melakukan observasi sebagai Teknik pengumpulan data, menurut (Sugiyono 2012:137) menyatakan wawancara adalah Teknik pengumpulan data jika peneliti ingin menemukan permasalahan terlebih dahulu untuk masalah yang harus diteliti dan ingin mendapatkan hal hal kecil dari responden secara mendalam..

### 1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan tujuan tertentu. Percakapan ini berlangsung oleh kedua belah pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moeleong 2010:186). Wawancara yang peneliti lakukan dalam penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur yang telah memilih pewawancara dari masalah yang ada dalam penelitian ini melalui pertanyaan-pertanyaan.

Pada penelitian ini peneliti menyiapkan terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan penelitian didasarkan atas masalah dan rancangan dalam penelitian. Peneliti melakukan wawancara dengan bentuk tanya jawab secara langsung oleh pihak Jabar Saber Hoaks untuk mendapatkan data yang diperlukan serta dari pengguna media sosial yang telah melakukan pengaduan ke Jabar Saber Hoaks.

### 2. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi (1986) dalam (sugiyono 2012 :225) menyatakan observasi merupakan suatu hal yang rumit dan dalam proses melakukannya harus disertai proses ingatan dan pengamatan.

Ada beberapa alasan mengapa penelitian kualitatif menggunakan Observasi dimanfaatkan sebesar besarnya, yaitu:

- a. Teknik pengamatan didasarkan atas dasar pengalaman langsung.

- b. Teknik pengamatan memungkinkan untuk mengamati sendiri, untuk mencatat kejadian yang sebenarnya terjadi.
- c. Peneliti memungkinkan untuk mencatat peristiwa dalam situasi dalam pengetahuan proposional maupun pengetahuan yang berkaitan dengan pengetahuan proposional maupun pengetahuan dari data yang didapatkan.
- d. Terjadinya ada keraguan pada peneliti atas data yang didapatkan ada data yang bias sehingga jalan terbaik adalah pengecek data dengan melakukan pengamatan secara langsung.
- e. Pengamatan memungkinkan peneliti memahami situasi-situasi yang sulit.
- f. Pada kasus tertentu dimana Teknik komunikasi lainnya tidak dapat memungkinkan, sehingga Teknik pengamatan menjadi salah satu alat yang sangat membantu penelitian. (Guba dan Lincoln, 1981: 191-193) dalam (Ibrahim 2015:81)

Peneliti melakukan observasi di kantor Jabar Saber Hoaks dengan melakukan pengamatan cara kerja Jabar Saber Hoaks dalam mengklarifikasi fakta informasi yang tersebar di media sosial masyarakat kemudian memaparkan ke dalam laporan penelitian. Peneliti tidak langsung terlibat dalam proses pengecekan fakta informasi, namun peneliti hanya mengamati cara kerja Jabar Saber Hoaks secara langsung.

### 3. Dokumen

Menurut (Sugiyono 2014:240) menyatakan bahwa dokumen merupakan sebuah catatan kejadian yang sudah terjadi. Dokumen bisa berbentuk gambar, tulisan, atau sebuah karya dari seseorang. Dokumen dalam penelitian ini berupa dokumen SOP yang akan menjadi data pendukung dari prosedur Jabar Saber Hoaks dalam melakukan pengecekan fakta dalam menanggapi aduan masyarakat atas informasi yang berpotensi hoaks di media sosial.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

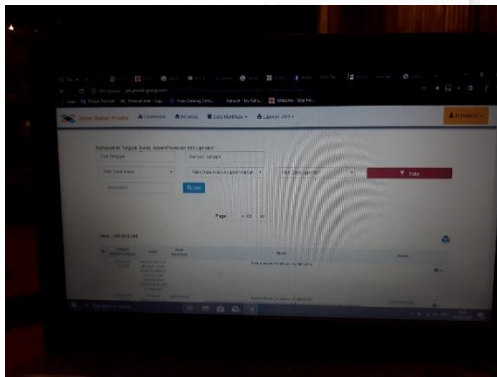
Berikut adalah data yang didapatkan selama dilapangan melalui tiga rangkaian pengambilan data yaitu Observasi, wawancara mendalam, dan Dokumen. Ketiga rangkaian

tersebut dilakukan oleh peneliti bersama dengan keempat narasumber utama yang peneliti tetapkan yaitu admin media sosial Jabar Saber Hoaks, Fact Checker Jabar Saber Hoaks, dan Koordinator Jabar Saber Hoaks. Peneliti memilih narasumber tersebut karena memang narasumber tersebut memiliki tanggung jawab dan keahlian dalam melakukan cek fakta dan dua informan pendukung dari masyarakat yang pernah mengandu ke Jabar Saber Hoaks.

#### 4.1 Media sosial

##### Tahap pengaduan

Ketika melakukan aduan masyarakat bisa mengadu lewat direct message dalam akun media Jabar Saber Hoaks, bisa melalui *Instagram*, *Twitter*, *Facebook* hal ini adalah salah satu proses Jabar Saber Hoaks dalam melayani masyarakat dengan *tools* yang disediakan oleh media sosial itu sendiri. Ketika melakukan pengaduan masyarakat diminta untuk melengkapi syarat-syarat untuk melakukan pengaduan syarat ini untuk memudahkan tim Jabar Saber Hoaks untuk mencari informasi yang sebenarnya terjadi dilapangan.



Gambar 1.1  
Sistem Aduan dan Pemantauan  
(Sumber : Observasi sistem aduan dan pemantauan)

Syarat syarat untuk melakukan pengaduan itu ialah bukti informasi apa yang akan ditanyakan, bukti bisa berbentuk narasi, foto/video atau gambar, identitas pengadu, dan hal apa yang akan ditanyakan oleh pengadu ke tim Jabar Saber Hoaks. Setelah aduan masuk ke Jabar Saber Hoaks aduan tersebut akan masuk ke sistem informasi Jabar Saber Hoaks untuk dikelola dan dikumpulkan untuk diteruskan ke tahap

selanjutnya yaitu tahap klarifikasi. proses pengaduan kedua bisa melalui aplikasi Chatting yaitu *What's Up* dan *LINE* dalam pengaduan ini bisa langsung dijawab oleh admin bila ada pertanyaan yang sudah diklarifikasi sehingga tinggal kasih penjelasan dan diberi *link* ke media sosial tentang hasil klarifikasi dari informasi yang ditanyakan atau bisa dimasukan ke sistem bila informasi tersebut belum terklarifikasi oleh Jabar Saber Hoaks.

Ketika masyarakat tidak melakukan aduan ke Jabar Saber Hoaks menggunakan Direct Message, masyarakat bisa menggunakan fitur *Tagging* yang dimiliki fitur media sosial tersendiri tergantung dengan media sosial yang digunakan, misalnya ada suatu informasi yang *netizen* anggap itu berpotensi hoaks dan dengan cara *tagging* ke @JabarSaberHoaks itu sudah menjadi suatu aduan yang masyarakat lakukan ke Jabar Saber Hoaks, setelah melakukan hal tersebut admin Jabar Saber Hoaks akan berinteraksi dengan *netizen* tersebut untuk menjawab pertanyaan dan admin Jabar Saber Hoaks akan mengarahkan ke fitur *Direct Message* untuk tindak lanjut sebagai pelayanan Jabar Saber Hoaks terhadap masyarakat. *Direct Message* ini bisa dilakukan di media sosial *Instagram*, *Twitter*, *Facebook* dan untuk *What's Up* serta *LINE* bisa langsung mengadu dengan menyimpan nomer Jabar Saber Hoaks saja

Peneliti melakukan observasi pada tanggal 6 Februari, 2020. Tentang sistem informasi yang dimiliki Jabar Saber Hoaks ada sistem internal Jabar Saber Hoaks dalam mengumpulkan data pengaduan masyarakat dan data pemantauan yang dilakukan oleh tim Jabar Saber Hoaks dalam melakukan pemantauan di media sosial untuk meminimalisir informasi yang berpotensi hoaks dan media online mencari sumber klarifikasi dari informasi yang berpotensi hoaks tersebut. Sistem ini bertujuan untuk memudahkan tim admin dan *fact checker* sendiri untuk mengklarifikasi dan menyimpan data-data yang sudah diklarifikasi jika informasi tersebut sudah diklarifikasi oleh *fact checker* sehingga ketika ada aduan masyarakat mengenai informasi yang dilaporkan masyarakat dan informasi tersebut sudah diklarifikasi dengan sistem tersebut admin tinggal memberi penjelasan dan memberi *link*



dari sistem tersebut yang diarahkan ke media sosial Jabar Saber Hoaks.

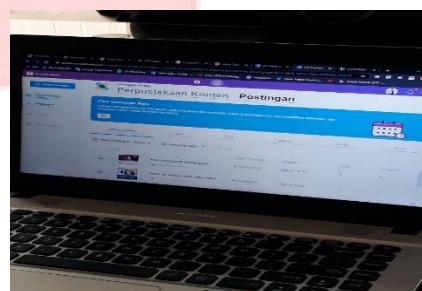
Semua yang dipaparkan oleh peneliti dari wawancara dan observasi sudah sesuai dari SOP Jabar Saber Hoaks dalam tahap pengaduan Jabar Saber Hoaks

1. Warga Masyarakat (Pengadu) mengirimkan Aduan lewat Whatsapp, Line dan Kanal Media Sosial (Facebook, Instagram dan Twitter) dengan melampirkan Bukti Tangkapan Layar (*Screenshot*) dan Pertanyaannya;
2. Aduan akan langsung direspon dengan melakukan proses Validasi oleh Admin Whatsapp, LINE dan Media Sosial dengan memasukan ke Program Sistem Informasi Jabar Saber Hoaks dan langsung memberikan Nomor Kode Aduan kepada Pengadu ;
3. Aduan yang tidak memenuhi Validasi Standar akan ditolak dan diinformasikan ke Pengadu (*Aduan Selesai*);
4. Aduan yang memenuhi Validasi Standar akan langsung diproses Klarifikasi oleh Pemeriksa Fakta; Apabila ada Aduan yang sudah pernah di Klarifikasi maka Pemeriksa Fakta akan menginformasikan ke Admin Media Sosial untuk memberikan jawaban/tautan (link) kepada Pengadu (*Aduan Selesai*)
5. Pemeriksa Fakta melakukan Proses Klarifikasi Aduan yang belum pernah diklarifikasi dengan cara mencari informasi lewat Media Online, OPD/Dinas dan/atau Individu yang terkait dengan berita yang diadakan;
6. Tim Media Sosial dan Pemeriksa Fakta melakukan pemantauan di Media Sosial tentang berita/isu yang berkembang untuk menjadi tema Konten Pemantauan yang akan diangkat.

#### Tahap desiminasi

Dalam sehari Jabar Saber Hoaks pasti menyebarkan hasil klarifikasi dari tim cek fakta. Dalam sehari Jabar Saber Hoaks melakukan 5 kali posting yaitu 4 konten klarifikasi dan 1 konten literasi digital. Jadwal persebaran konten

dari Jabar Saber Hoaks itu pukul 9 pagi, pukul 12 siang, pukul 3 siang, pukul 6 sore dan pukul 9 malam. Jabar Saber Hoaks melakukan 5 kali posting dalam sehari agar masyarakat Jawa Barat cepat mendapatkan hasil klarifikasi dan diharapkan dapat mengurangi keresahan masyarakat karena hoaks yang beredar di media sosial.



Gambar 4.2

(Sumber : Observasi sistem persebaran hasil klarifikasi)

Hasil observasi pada tanggal 14 Januari 2020. Persebaran hasil klarifikasi ini tidak dibedakan berdasarkan kategori hoaks tetapi dalam melakukan persebaran Jabar Saber Hoaks melakukannya secara serentak disetiap media sosial Jabar Saber Hoaks karena dengan disamakan semua informasi disemua media sosial akan membuat masyarakat tahu akan informasi yang telah diklarifikasi dan masyarakat mudah untuk mendapatkan klarifikasi dari Jabar Saber Hoaks. Hal ini karena Jabar Saber Hoaks yang melihat kebiasaan masyarakat yang tidak semua hanya memiliki 1 media sosial seperti Instagram yang mengharuskan Jabar Saber Hoaks menyebarkan hasil klarifikasinya ke semua akun media sosial.

Menyebarkan hasil klarifikasi, Jabar Saber Hoaks memiliki patokan dalam jenis media sosial, yaitu *Instagram* karena jumlah pengikut akun media sosial ini sangat banyak daripada jumlah pengikut media sosial lainnya dan dari segi bentuk konten yang memudahkan Jabar Saber Hoaks menyebarkan konten hasil klarifikasi. Dahulu untuk *Twitter*, Jabar Saber Hoaks menggunakan narasi sedikit karena keterbatasan jumlah karakter untuk membuat narasi, bentuk media sosial yang berbeda sehingga harus dihubungkan ke media sosial *Instagram*. Sekarang untuk *Twitter*, Jabar Saber

Hoaks menggunakan *Thread* untuk melengkapi semua penjelasan sehingga tidak ada dihubungkan harus ke *Instagram*. Jadi semua akun media sosial Jabar Saber Hoaks disamakan dari segi narasi dan segi konten klarifikasinya karena dengan begitu masyarakat mudah dalam mendapatkan informasi yang sudah diklarifikasi. Hasil klarifikasi yang Jabar Saber Hoaks keluarkan dan sebarakan melalui media sosial dan aplikasi *Chatting* hal ini bisa mengurangi ketidakpastian masyarakat atas informasi-informasi yang tersebar di media sosial masyarakat. Persebaran ini biasanya Jabar Saber Hoaks menggunakan semua jenis komunikasi, baik itu komunikasi interpersonal maupun menggunakan komunikasi massa, dalam komunikasi interpersonal Jabar Saber Hoaks menggunakan *tools* komen yang ada di semua media sosial sehingga dalam mengurangi ketidakpastian bisa cepat teratasi. Jika menggunakan komunikasi massa Jabar Saber Hoaks menggunakan postingan di semua media sosial hal ini agar semua pengikut Jabar Saber hoaks bisa melihat hasil klarifikasi dari hasil cek fakta informasi itu.

Munculnya Jabar Saber Hoaks ditengah-tengah masyarakat Jawa Barat didalam era globalisasi dan percepatan teknologi ini. Jabar Saber Hoaks memiliki pemahaman yang sama dengan Bhatt, de Roock & Adams (2015) yang memiliki misi dan visi untuk membantu masyarakat Jawa Barat mendorong untuk lebih memahami dan memiliki kemampuan tentang literasi digital karena di era seperti saat ini, pemahaman tentang literasi digital sangat penting di arus informasi yang sangat cepat saat ini. Jabar Saber Hoaks memiliki agenda besar yaitu membuat masyarakat Jawa Barat lebih mengenal dan memiliki kemampuan tentang literasi digital karena masih banyak masyarakat yang kurang paham tentang pentingnya literasi digital di era saat ini.

#### 4.2 Hoaks

Hoaks itu dibagi dalam 2 kategori besar yang biasanya diadakan masyarakat ke Jabar Saber Hoaks. Hoaks kategori pertama adalah Misinformasi adalah hoaks yang tersebar karena ketidaktahuan akan informasi sebenarnya sehingga menganggap informasi tersebut benar

dan karena ketidaksengajaan masyarakat dalam menyebarkan informasi tersebut. Kedua hoaks Disinformasi adalah konten yang salah memang dibuat salah dan sengaja untuk membuat keresahan atas informasi yang disebar. Hal ini biasa dibuat oleh *buzzer* hoaks. Tetapi kedua kategori besar ini sama sama meresahkan masyarakat karena informasi yang disajikannya sangat bahaya dan bisa meresahkan.

Motif hoaks yang beredar di di media sosial dan aplikasi *Chatting* masyarakat sangatlah beragam dari motif ekonomi, menjatuhkan lawan politik, membangun citra produk, menjatuhkan produk, sengaja membuat hoaks atau sekedar iseng membuat hoaks. Ketika peneliti melakukan wawancara dan observasi ke lapangan Jabar Saber Hoaks tidak terlalu focus dengan motif pembuat hoaks karena Jabar Saber hoaks tidak memiliki wewenang dalam hal menangkap *buzzer* hoaks tersebut tetapi Jabar Saber Hoaks lebih untuk mengklarifikasi betul atau hoaks informasi tersebut.

Hal ini tidak bisa dibiarkan untuk menyebar di media sosial masyarakat karena jika dibiarkan akan membuat gadung keamanan nasional contoh kegaduhan yang buat oleh buyani dalam memotong video ahok sedang berbicara di kepulauan seribu dengan memotong video Ahok tersebut, Ahok terkena fitnah karena Ahok disangka menjadi penistaan agama islam dalam kasus hoaks ini membuat kegaduhan nasional dan membuat rasa intoleransi antara umat beragama di negara Indonesia.

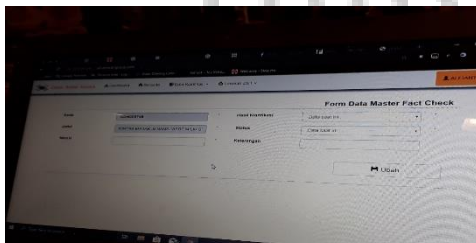
Hoaks yang biasanya diklarifikasi Jabar Saber Hoaks memiliki ciri ciri Judulnya spektakuler atau judul hoaks yang menarik orang baca dan dalam hoaks ini biasanya membuat orang menjadi mudah terpengaruh oleh isi informasi hoaks tersebut. Bahaya dalam informasi hoaks yaitu dapat menyesatkan orang ke jalan yang salah atau seseorang melakukan perbuatan yang salah karena informasi hoaks tersebut dan isi informasi hoaks tersebut sering kali meresahkan warga karena isinya sering kali jauh dari isu yang sebenarnya sehingga membuat kepanikan di masyarakat.

Narasi yang digunakan hoaks biasanya tidak sebaik dengan narasi yang digunakan oleh media mainstream, biasanya bentuk narasi narasi ajakan atau seruan untuk melakukan sesuatu. Berbeda dengan narasi media mainstream yang hanya memberi tahu tentang suatu kejadian atau peristiwa, bersifat informasi kepada masyarakat hal ini jelas berbeda dengan narasi hoaks yang sangat berbahaya. bila masyarakat terpengaruh oleh narasi ajakan atau seruan dalam informasi hoaks tersebut. Bisa dilihat dari penggunaan titik dan koma dalam narasi redaksi hoaks tersebut, penggunaan titik dan koma tidak sempurna sehingga bisa dinilai pembuatnya bukan dari orang profesional atau hanya orang biasa yang sengaja membuat hoaks. Gambar yang ada dalam informasi hoaks juga terlihat aneh dan tidak jelas hal ini merupakan salah satu ciri dalam informasi hoaks.

Kutipan sumber dalam informasi hoaks biasanya tidak jelas, mirip mirip dengan menyantukan nama media mainstream atau menggunakan sumber dengan menjelaskan nama orang penting dalam informasi tersebut, hal ini membuat informasi hoaks terlihat seperti informasi yang valid. Ketika ada informasi seperti ini di media sosial masyarakat patut curigai karena kutipan sumber sangat tidak jelas dan hal ini berpotensi dapat meresahkan masyarakat. Selain kutipan sumber biasanya informasi hoaks memuat informasi yang sangat dibutuhkan masyarakat terkait isu isu yang sedang hangat di masyarakat sehingga persebaran hoaks tersebut sangat cepat. Misalnya informasi hoaks tentang kesehatan, politik, bencana yang sering masyarakat butuhkan sebagai ketubuhan sehari hari.

### 4.3 Fact Checking

Jabar Saber Hoaks dalam melakukan pemeriksaan fakta informasi yang berpotensi hoaks atas aduan masyarakat atau dari pemantauan tim Jabar Saber Hoaks ini tidak



menggunakan aplikasi atau teknologi seperti Komunitas Masyarakat Anti Fitnah Indonesia (Mafindo) dengan aplikasi *Hoax Buster Tool* nya atau dengan Lembaga lainnya yang menggunakan aplikasi untuk mencari kebenaran dari informasi tersebut. Berbeda dengan Jabar Saber hoaks tim kerja yang dinaungi oleh Diskominfo Provinsi Jawa Barat menggunakan sistem yang manual saja dalam melakukan klarifikasi informasi yang berpotensi hoaks tersebut.

Gambar 4.3

(Sumber : Observasi sistem *Fact Check*)

Langkah pertama dalam melakukan cek fakta adalah melihat aduannya terlebih dahulu informasi apa yang ditanyakan oleh masyarakat kepada Jabar Saber Hoaks dan informasi berbentuk seperti apa yang dikirimkan oleh masyarakat ke Jabar Saber Hoaks dalam tahap pengaduan, ketika informasi tersebut hanya berupa narasi dan masyarakat hanya menanyakan apakah informasi tersebut benar, seorang *Fact Checker* hanya mengklarifikasi narasi tersebut dan digabungkan dengan pertanyaan yang diadakan pengadu ke Jabar Saber Hoaks.

Untuk mengklarifikasi informasi yang berbentuk foto/ video ditambah dengan narasi Jabar Saber Hoaks akan mengklarifikasinya yang pertama apakah video/foto tersebut yang dilaporkan itu salah atau benar, jika sudah mengklarifikasi foto/video tersebut, kemudian *Fact Checker* akan mengklarifikasi narasi tersebut. Ketika keduanya sudah diklarifikasi akan digabungkan apakah foto/videonya salah dan narasinya benar, foto/video nya benar dan narasinya salah atau kedua duanya salah.

#### 1. Sumber media

Proses melakukan klarifikasi Jabar Saber Hoaks menggunakan kata kunci untuk mencari sumber klarifikasi, hal ini digunakan karena dengan menggunakan kata kunci akan keluar informasi yang serupa dan biasanya informasi tersebut sudah diklarifikasi oleh media mainstream, ketika media mainstream sudah mengklarifikasi tentang informasi yang berpotensi hoaks, hasil klarifikasi media

mainstream bisa dijadikan sumber klarifikasi oleh Jabar Saber Hoaks. Jabar Saber Hoaks mengacu kepada 6 (enam) media mainstream yaitu kompas.com, Tempo.com, Liptan6.com, Tirto.com, Detik.com, Kumparan dan satu komunitas Mafindo (Masyarakat Anti Fitnah Indonesia) yang sudah terverifikasi IFCN (International Fact Checking Network).

IFCN (International Fact Checking Network) merupakan jaringan media internasional yang berkomitmen untuk mengurangi berita keliru atau palsu dengan melalui pemeriksaan fakta dan dengan penjelasan terperinci. Dengan mengutip sumber klarifikasi dari media mainstream yang telah terverifikasi ini Jabar Saber Hoaks merasa yakin dengan keaslian informasi yang dimuat oleh media mainstream tersebut.

Sumber klarifikasi yang digunakan Jabar Saber Hoaks memiliki standart minimal 3 sumber klarifikasi hal ini digunakan untuk mendapatkan hasil yang dirasa valid hingga mendapatkan berbagai sudut pandang dalam kebenaran informasi tersebut dan untuk maksimal sumber klarifikasi bisa sampai 8 sumber klarifikasi tetapi dilapangan Jabar Saber Hoaks hanya menggunakan 3 sampai 4 sumber klarifikasi dalam sebuah klarifikasi

## 2. Konten media

Konten media yang dicari untuk mengklarifikasi informasi berpotensi hoaks ini bisa dicari melalui Internet atau jenis media sosial yang lainnya. jika kita mendapatkan informasi yang berpotensi hoaks di media sosial Facebook, ketika kita mencari dengan media sosial Twitter kita bisa saja mendapatkan konten yang serupa tetapi konten informasi tersebut terdapat informasi yang aslinya. Mencari konten media ini bisa didapatkan dari sumber media yang sudah terverifikasi sebagai cek fakta untuk informasi-informasi yang tersebar di media sosial dengan mencari konten media di sumber media yang telah terverifikasi, informasi tersebut bisa didapatkan dan menjamin keaslian informasi tersebut.

Ketika ada aduan yang tidak diklarifikasi oleh media mainstream Jabar Saber Hoaks melakukan klarifikasi sendiri untuk menjawab

dan melayani masyarakat Jawa Barat dalam mengurangi keresahan masyarakat atas persebaran hoaks di media sosial. Langkah pertama masih dengan kata kunci yang harus ditemukan untuk memudahkan pencarian informasi yang sebenarnya seperti contoh mengklarifikasi video dan sebagai *Fact Checker* dituntut untuk memiliki jiwa yang kritis untuk mengklarifikasi terhadap informasi yang akan diklarifikasi. Seperti mengklarifikasi video dengan contoh kasus FPI membakar Bendera Bintang Kejora di Wamena, video yang berdurasi 30 detik

Peralatan yang digunakan dalam melakukan klarifikasi adalah peralatan yang diberikan oleh *Google*, seperti *Google Maps*, *Google Reverse Image*, *Google Images*. untuk *Google Maps* bisa digunakan untuk mencari letak/dimana peristiwa tersebut terjadi seperti kasus FPI Membakar Bendera Bintang Kejora di Wamena pak Alfianto mencari lokasi sebenarnya menggunakan *Google Maps* dan dengan menggunakan tanda tanda yang sudah didapatkan dan akhirnya dengan menggunakan *google maps* informasi tersebut berhasil diklarifikasi dan informasi tersebut adalah hoaks.

*Google Reverse Image* digunakan ketika mencari foto kapan pertama foto bukti aduan tersebut di unggah ke media sosial atau ke internet, dengan hal ini *Fact Checker* bisa melacak informasi yang tersimpan dalam foto tersebut dari waktunya, kejadiannya dan apakah foto tersebut sudah dimodifikasi dari aslinya sehingga bisa membuat keresahan di masyarakat. penggunaan *tools* dari *Google* ini bisa memudahkan dan mempercepat *Fact Checker* dalam melakukan pekerjaannya walaupun tidak menggunakan aplikasi khusus sama sekali

Youtube frame by frame digunakan ketika video yang menjadi bukti aduan masyarakat sulit ditemukan dengan kata kunci. Bila tidak ada media mainstream yang melakukan klarifikasi terhadap informasi tersebut di internet, dan tidak ada video yang serupa dengan bukti aduan masyarakat, langkah pertama dalam kasus ini adalah *Screenshot Video Frame By Frame* untuk dimasukkan ke *google reverse image* hal ini digunakan untuk mencari video asli dari video yang masyarakat aduan kan, karena biasanya

video yang sulit ditemukan adalah video yang sudah melalui modifikasi dari pembuat hoaks. Dengan menggunakan *Youtube Frame By Frame* dan dimasukkan ke *Google Reverse Image* informasi tersebut bisa ditemukan.

Setelah mendapatkan hasil klarifikasi dari proses cek fakta, langkah selanjutnya adalah melakukan *Tagging* atau memberikan pelabelan terhadap suatu informasi hoaks menjadi subjudul dari informasi hoaks tersebut, dalam melakukan cek fakta dan *Tagging* Jabar Saber Hoaks memiliki acuan dari *Firstdraft* sebagai pengkategorisasian dalam penentuan informasi hoaks tersebut. Dalam *Firstdraft* ini memiliki tiga kategori besar yaitu Misinformasi, Disinformasi dan Malinformasi, hal ini yang menentukan hoaks seperti apa yang dilaporkan masyarakat dan hoaks jenis apa yang ada di masyarakat. Setelah mengetahui kategori Misinformasi atau Disinformasi kategori dari *FirstDraft* ini, kemudian Jabar Saber Hoaks akan menganalisis kategorisasi tersebut menjadi kategorisasi turunan dari *Firstdraft* yang memiliki 7 turunan, yaitu. Satire/parodi, konten yang menyestatkan, konten yang salah, konten tiruan, konten yang dimanipulasi, konten palsu dan koneksi yang salah. Satire/parodi merupakan sindiran yang ditujukan kepada seseorang atau suatu peristiwa yang dibungkus dengan konteks humor. Koneksi yang salah merupakan elemen dalam suatu informasi seperti judul, isi, berita, gambar maupun keterangan gambar tidak saling mendukung. Konten yang menyestatkan merupakan pengguna oleh pembuat hoaks digiring sebuah opini tertentu tentang sebuah isu atau kejadian (*framing*). Konten yang salah merupakan ketika informasi yang disampaikan benar tetapi dengan konteks yang sama sekali berbeda. Konten tiruan merupakan informasi ini seolah-olah bersumber dari Lembaga atau pribadi yang penting tetapi sebenarnya tidak/ palsu. Konten yang manipulasi merupakan hasil dari modifikasi mulai dari narasi, gambar, video sehingga memiliki makna yang berbeda dari konten yang asli. Konten palsu merupakan konten baru yang 100% salah dan dibuat untuk menipu serta merusak. Konten yang salah ketika konten asli digabungkan dengan informasi yang salah.

klarifikasi yang Jabar Saber Hoaks lakukan sudah mengurangi ketidakpastian masyarakat terhadap informasi yang tersebar di media sosial masyarakat, dengan cara membuktikan bahwa informasi yang beredar ada hoaks atau konten yang tidak benar dengan langkah-langkah yang Jabar Saber Hoaks gunakan.

### Kesimpulan

- Jabar Saber Hoaks dalam melakukan klarifikasi informasi yang berpotensi hoaks tidak menggunakan aplikasi untuk membantu pengecekan fakta dari informasi yang berpotensi hoaks tersebut tetapi Jabar Saber Hoaks mengklarifikasi secara manual.
- Peralatan yang digunakan dalam melakukan klarifikasi yakni peralatan yang sudah disediakan oleh *Google*, seperti *Google Maps*, *Google Reverse Image*, *Google Image*, dan *Youtube Frame By Frame* untuk mengecek video.
- Jabar saber hoaks memiliki kelebihan dari Lembaga/ komunitas pemberantas hoaks lainnya yang ada di Jawa Barat yakni bisa mengklarifikasi langsung terhadap Lembaga-lembaga yang ada di daerah cakupan Jabar Saber Hoaks dengan cara menelpon langsung Lembaga terkait yang terkena hoaks.
- Jabar Saber Hoaks bekerja sama dengan media mainstream seperti *Tirto*, *kompas.com*, *liputan 6*, *detik.com*, *kumparan*, yang sudah terverifikasi oleh IFCN, sehingga untuk melakukan klarifikasi Jabar Saber Hoaks bisa relatif cepat.
- Bila ada aduan dan informasi yang diaduakan itu tidak ada di media mainstream Jabar Saber Hoaks melakukan klarifikasi sendiri dengan cara memperhatikan setiap hal seperti kata kunci dan detail-detail penting yang ada dalam informasi itu seperti Gedung, bentuk jalan, kontur jalan dan lain sebagainya.
- Dalam melaksanakan pengecekan informasi hoaks Jabar Saber Hoaks memiliki tiga tahap, yaitu: tahap

pengaduan, untuk melaporkan keresahan masyarakat tentang informasi yang berpotensi hoaks. Tahap klarifikasi adalah tahap untuk mengecek apakah informasi yang diadukan itu hoaks atau informasi fakta dan Tahap desiminasi adalah tahap untuk melakukan persebaran hasil klarifikasi semua akun media sosial Jabar Saber Hoaks.

- Kendala yang dialami ditahap pengaduan adalah aduan masyarakat yang diadukan ke Jabar Saber Hoaks adalah informasi yang diadukan masyarakat tidak jelas, tidak besertakan pertanyaan apa yang ditanyakan atau hanya mengirimkan berupa foto/video sehingga membuat Jabar Saber Hoaks kesulitan untuk mengklarifikasinya.
- Kendala ditahap klarifikasi, yaitu : sulit menemukan informasi yang asli ketika ada foto/video nya memiliki kualitas yang rendah sehingga ketika dicari di Google tidak keluar informasi yang aslinya, hanya keluar foto/video yang mirip saja dengan informasi yang dicari.
- Kendala didesiminasi yaitu: masih terkendala dengan ide apa yang bisa menarik minat masyarakat untuk membaca hasil klarifikasi dari Jabar Saber Hoaks, dan tidak semua sebar karena tergantung dengan tingkat kepopuleran informasi hoaks tersebut.
- Dengan disebarnya hasil klarifikasi dari Jabar Saber Hoaks masyarakat merasa terbantu, karena Jabar Saber Hoaks telah mengklarifikasi informasi yang meresahkan masyarakat.
- Sop yang digunakan

Warga Masyarakat (Pengadu) mengirimkan Aduan lewat Whatsapp, Line dan Kanal Media Sosial (Facebook, Instagram dan Twitter) dengan melampirkan Bukti Tangkapan Layar (*Screenshot*) dan Pertanyaannya;

Aduan akan langsung direspon dengan melakukan proses Validasi oleh Admin Whatsapp, LINE dan Media Sosial dengan memasukan ke Program Sistem Informasi Jabar Saber Hoaks dan

langsung memberikan Nomor Kode Aduan kepada Pengadu ;

Aduan yang tidak memenuhi Validasi Standar akan ditolak dan diinformasikan ke Pengadu (*Aduan Selesai*);

Aduan yang memenuhi Validasi Standar akan langsung diproses Klarifikasi oleh Pemeriksa Fakta;

Apabila ada Aduan yang sudah pernah di Klarifikasi maka Pemeriksa Fakta akan menginformasikan ke Admin Media Sosial untuk memberikan jawaban/tautan (link) kepada Pengadu (*Aduan Selesai*);

Pemeriksa Fakta melakukan Proses Klarifikasi Aduan yang belum pernah diklarifikasi dengan cara mencari informasi lewat Media Online, OPD/Dinas dan/atau Individu yang terkait dengan berita yang diadukan;

Tanggapan dari Sumber Klarifikasi (OPD, Media dan/atau Individu) akan disusun oleh Pemeriksa Fakta dan dibuatkan Narasi Klarifikasinya;

Hasil Klarifikasi berupa Narasi dan Tangkapan Gambar akan diproses produksi Konten berupa Gambar oleh Konten Strategis;

Konten Klarifikasi berupa Gambar dan Narasi akan diteruskan ke Admin Media Sosial dan Aplikasi Percakapan untuk di posting dan diinformasikan kembali ke Pengadu bahwa Aduan sudah selesai diproses Klarifikasi (*Aduan Selesai*).

### 1.1 Saran

- Ketika ada aduan masyarakat tentang informasi yang berpotensi hoaks tetapi aduan tersebut tidak terlalu tersebar atau viral di masyarakat, selayaknya tetap menjadi konten klarifikasi dan harus tetap disebar oleh Jabar Saber Hoaks, karena hal ini untuk menjadi suatu peredam untuk informasi hoaks yang meresahkan masyarakat.

- Lebih diperbanyak literasi digital untuk masyarakat dengan diperbanyak literasi digital bisa mempercepat penanggulangan informasi hoaks di media sosial.

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal

- Bhatt, I., de Roock R.J., & Adams, J. (2015). *Diving deep into digital literacy: emerging methods for research. Language and Education*, 29 (6), 477-492.
- Brandtzaeg, P.B., et.al. (2015). *Emerging Journalistic Verification Practices Concerning Social Media*. Journalism Practice, 2015.

### buku

- Ali Fauzi, Rafsadie, dan Nursahid, dkk 2019. *Melawan Hasutan Kebencian*. Jakarta. Mafindo
- Ibrahim. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Iriantara, Yosial, 2009. *Literasi Media*. Jakarta. Simbosa Rekatama Media.
- Keyes, Raphl. 2004. *the post truth era*. New York. St Martin's Press
- Kren, Richard. 2000. *literacy and language teaching*. Hongkong. Oxford university press
- Nasrulli, Rulli. 2014. *Teori dan Riset Media Siber*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group.
- Nasrulli, Rulli. 2015. *Media Sosial: Persektif Komunikasi, Budaya, dan Sioteknologi*. Bandung. Simbosa Rekatama Media.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- West & Tuner. 2008. *Teori komunikasi: Analisis dan Aplikasi*. Jakarta. Salemba Humanika.

Yin K, Robert. 2013. *Studi kasus: Metode dan Desain*. Jakarta. RajaGrafindo persada.

### Internet

Dailysocial. (2019, 13 Oktober). *Laporan DailySocial: Distribusi Hoax di Media Sosial* 2018. <https://Dailysocial.Id/Post/Laporan-Dailysocial-Distribusi-Hoax-Di-Media-Sosial-2018/>

Mahbub, Amri. (2018, 7 Desember). *Jawa Barat Bikin Jabar Saber Hoak, Perangi Berita Palsu*. *Tempo.co*, (online), [https://tekno.tempo.co/read/1153295/jawa-barat-bikin-jabar-saber-hoaks-perangi-berita-palsu.\\_\(akses\\_2020\\_15\\_januari\)](https://tekno.tempo.co/read/1153295/jawa-barat-bikin-jabar-saber-hoaks-perangi-berita-palsu._(akses_2020_15_januari))

Lestari, Mustiana. (2019, 19 Agustus), *Jabar Saber Hoaks Klarifikasi 2.643 Berita Bohong di Medsos*. News.detik.com. (online) <https://news.detik.com/berita/d-4685834/jabar-saber-hoaks-klarifikasi-2643-berita-bohong-di-medsos.> (Akses :2019, 10 Oktober)

Rachamwati, Rika. Ai. (2019, 4 Oktober). *Jumlah Pengguna Internet Jabar Terbesar Di Indonesia*. pikiran rakyat.com. (online), <https://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/pr-01320465/jumlah-pengguna-internet-jabar-terbesar-di-indonesia> (Akses :2020, 17 Januari)

Happy. F. S. U. (2018, 16 April), *4 Perang Besar dalam Sejarah yang Dipicu oleh Hoax*. Liputan6 (online). <https://www.liputan6.com/global/read/3459689/4-perang-besar-dalam-sejarah-yang-dipicu-oleh-hoax>. (akses 2020, 18 Januari)

Masyarakat Telematika Indonesia . (2019, 10 April) *.Hasil Survey Wabah Hoax Nasional 2019*. <https://mastel.id/hasil-survey-wabah-hoax-nasional-2019>. (akses :2019, 8 Oktober) .



Telkom  
University