

## **BAB III**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **3.1 Penyajian Data**

Penelitian ini dilakukan kurang lebih selama 1 (satu) bulan di Markas Kepolisian Daerah Jawa Timur. Subjek penelitian yang dijadikan informan adalah para polisi maupun pegawai sipil yang berada di bidang humas polda jawa timur. Dalam penelitian ini, peneliti berusaha menggambarkan permasalahan yang berkaitan dengan strategi komunikasi humas polda jatim dalam menangani pemberitaan *hoax*. Dalam hal ini yang peneliti lebih fokuskan adalah isu mengenai *hoax* yang menyerang langsung pada instansi Kepolisian Republik Indonesia. Data diperoleh dengan cara wawancara mendalam (*in-depth interview*) yang dilakukan terhadap pihak-pihak terkait yang dalam hal ini adalah humas kepolisian daerah jawa timur yang terlibat langsung dalam penanganan isu-isu *hoax*, baik laki-laki atau perempuan. Wawancara mendalam dilakukan peneliti dalam rangka menggali informasi sebanyak-banyaknya dari informan. Data yang diperoleh tersebut akan disajikan secara deskriptif dan dianalisis secara kualitatif sehingga memperoleh gambaran, jawaban, dan kesimpulan dari masalah dalam penelitian ini.

Sesuai dengan rumusan masalah penelitian ini, maka dalam menjawab masalah penelitian tersebut akan melihat semua komponen strategi komunikasi yang digunakan Humas Polda Jatim yang meliputi komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang dalam menangani pemberitaan *hoax* di media sosial. Selain itu peneliti menambahkan satu masalah

penelitian lagi yang hasilnya akan dipaparkan secara kongkret, yaitu mengenai hambatan hambatan yang ditemui atau yang terdapat dalam proses penanganan pemberitaan *hoax* oleh humas polda jatim.

Dalam menyajikan hasil penelitian ini, peneliti menyajikan secara simultan informasi dan data-data yang sudah dikumpulkan baik data primer maupun data sekunder. Data primer digali dari hasil observasi dan wawancara mendalam terhadap para informan tentang masalah yang dikaji. Kedalaman hasil wawancara ini tidak saja ditentukan oleh instrumen pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya oleh peneliti tetapi juga pertanyaan-pertanyaan yang berkembang ketika proses wawancara yang berlangsung tentang masalah yang dikaji. Agar memperoleh gambaran yang utuh tentang masalah yang dikaji, maka penyajian hasil penelitian ini juga dilengkapi dengan menyajikan data-data sekunder (dokumentasi) yang relevan dengan masalah penelitian. Sebelum menyajikan hasil penelitian ini terlebih dulu peneliti akan menyajikan identitas para informan sebagai sumber data yang telah banyak membantu peneliti dalam mengumpulkan data penelitian.

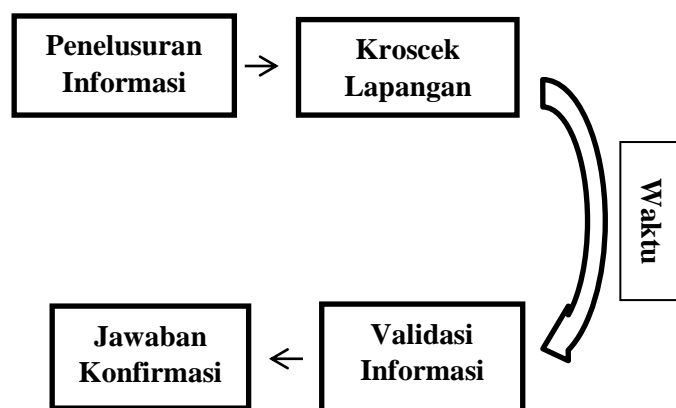
### **3.2 Penanganan Pemberitaan *Hoax***

Institusi Polri merupakan institusi alat negara yang memiliki fungsi untuk memberikan rasa aman di lingkungan masyarakat, baik dalam cakupan provinsi, kota/kabupaten, maupun yang terkecil yaitu kecamatan hingga kelurahan/desa. Dalam penerapan proses pengamaman tersebut tidak jarang institusi Polri mendapatkan (*hoax*) yang menyebabkan masyarakat awam khususnya sulit untuk

membedakan kebenaran dari suatu pemberitaan. Hal inilah yang kemudian menjadi sebuah motivasi anggota kepolisian khususnya Bidang Humas untuk bisa memberikan klarifikasi melalui strategi komunikasi yang digunakan dalam menangani pemberitaan *hoax*. Bagaimana strategi komunikasi Humas Polda Jawa Timur dalam penanganan pemberitaan *hoax* melalui media sosial ini, maka berikut ini disajikan hasil data yang dihimpun peneliti yang berkaitan dengan tahapan-tahapan penanganan *hoax* di media sosial.

Tahapan-tahapan penanganan *hoax* pada Humas Polda Jatim dapat digambarkan dalam bagan berikut ini.

Bagan 3.1  
Tahapan Penanganan *Hoax*



Secara rinci penjelasan bagan mengenai tahapan penanganan *hoax* dapat dikemukakan melalui tahapan penanganan *hoax* adalah sebagai berikut:

### 1. Tahap Penelusuran Informasi

Tahapan ini merupakan langkah awal yang dilakukan oleh pihak kepolisian dalam melakukan penanganan *hoax* di media sosial. Hal ini dilakukan dengan dua cara, yaitu pertama; mendapatkan pelaporan dari masyarakat melalui segala

macam *platform* media sosial yang dimiliki oleh Humas Polda Jawa Timur; atau kedua; pihak Kepolisian Daerah Jawa Timur “menjemput bola” dengan melakukan penelusuran informasi melalui media sosial yaitu informasi-informasi yang tidak jelas sumbernya dan mengandung unsur kebohongan yang dapat mengganggu masyarakat.

Untuk cara pertama, masyarakat menyampaikan tentang kebenaran informasi atas pemberitaan yang dikeluarkan atas nama institusi Polri, apakah informasi tersebut benar apa tidak. Hal ini seperti dikemukakan oleh Briпка Liana yang mengatakan bahwa:

“.....masyarakat yang berkepentingan dengan informasi yang disampaikan akan menyampaikan mengenai kebenaran informasi tersebut. Misalnya mengenai informasi pembuatan SIM baru; masyarakat menanyakan apakah betul informasi seperti yang dimuat di medsos ini? (hasil wawancara, 04/03/2019)

Laporan masyarakat mengenai informasi yang berkaitan dengan institusi Polri ini bisa dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung melalui media sosial. Hal ini seperti disampaikan lebih lanjut oleh Briпка Liana bahwa :

“Tentang bagaimana laporan masyarakat itu disampaikan biasanya kita memperoleh laporan itu dengan dua cara; pertama bisa disampaikan secara langsung, yaitu yang bersangkutan menghadap atau datang langsung; kedua, bisa dilakukan secara tidak langsung melalui telepon ataupun media sosial. (hasil wawancara, 04/03/2019)

Pelaporan masyarakat yang disampaikan dengan cara datang langsung ke Polda Jatim akan dilayani langsung sesuai dengan masalah yang dilaporkan, sedang pelaporan yang tidak langsung biasanya dilakukan melalui media sosial dan ditujukan melalui akun-akun yang disediakan oleh pihak Humas. Hal ini seperti yang disampaikan Briпка Liana lebih lanjut, bahwa:

“Laporan masyarakat yang disampaikan langsung biasanya ditujukan sesuai dengan masalah yang dilaporkan, misalnya masalah kriminal; laporannya ya langsung ke bagian kriminal. Sedang laporan yang terkait dengan masalah informasi/pemberitaan di media sosial ya disampaiakannya ke kita melalui saluran-saluran yang sudah kita sediakan. (hasil wawancara, 04/03/2019)

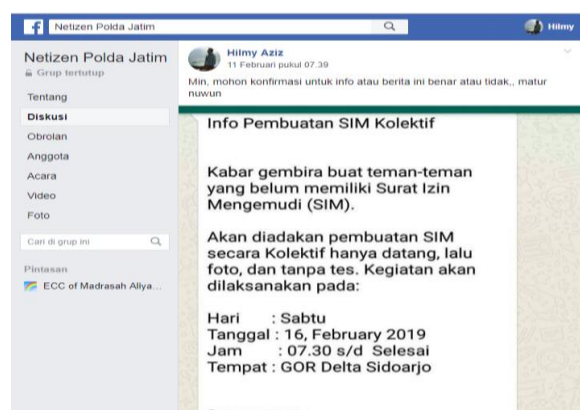
Berdasarkan pada informasi di atas, dapat dikatakan bahwa Humas Polda Jatim dalam memperoleh informasi terkait dengan pemberitaan *hoax* yang diperoleh dari laporan masyarakat dilakukan secara tidak langsung melalui media sosial.

Sementara itu untuk cara kedua, yaitu pihak Kepolisian Daerah Jawa Timur “menjemput bola” pihak Kepolisian Daerah Jawa Timur “menjemput bola” dengan melakukan penelusuran informasi melalui media sosial yaitu informasi-informasi yang tidak jelas sumbernya dan mengandung unsur kebohongan yang dapat mengganggu keharmonisan masyarakat.

Berikut ini merupakan contoh kasus penelusuran peneliti terkait dengan informasi atau pemberitaan *hoax* yang mengarah pada instansi Polri tentang “Pembuatan SIM Kolektif” yang didapatkan secara tidak langsung melalui komunitas Netizen Polda Jatim. Hal ini peneliti gunakan untuk memberikan gambaran lebih jelas dan terperinci proses-proses dalam penanganan *hoax* di media sosial. Peneliti mengambil sampel media sosial pada *platform* “Facebook”.

Gambar 3.1

### Info pembuatan SIM kolektif

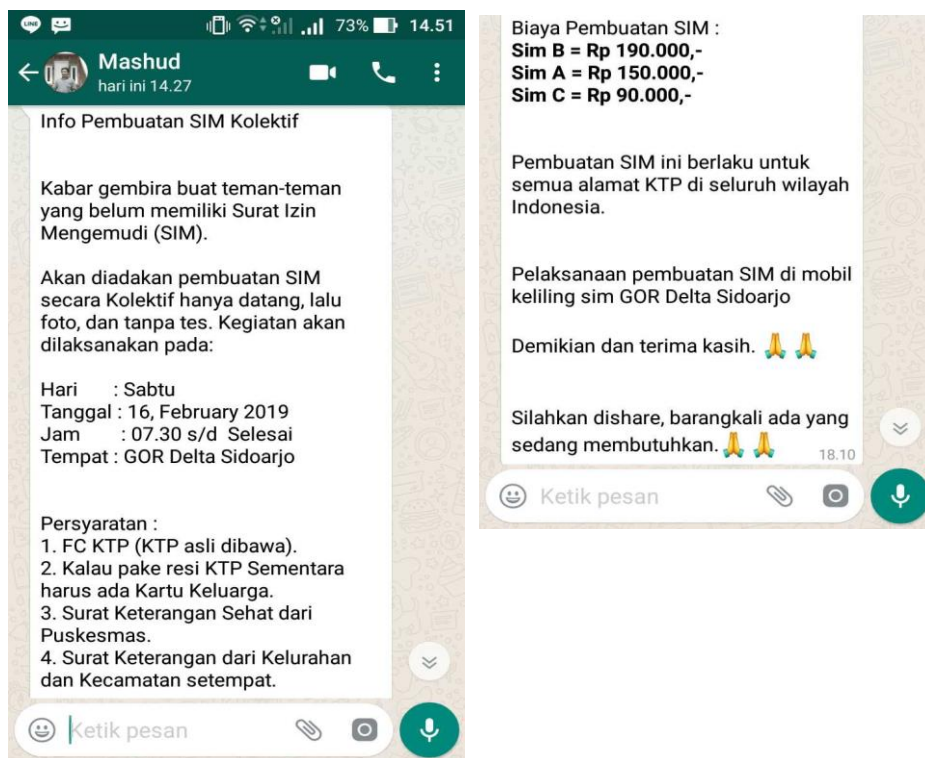


Sumber: <https://www.facebook.com/groups/netizenpoldajetim/>

Pada gambar 3.1 merupakan *timeline* yang muncul dalam beranda media sosial facebook “Netizen Polda Jatim” yang penulis ambil gambarnya. Informasi yang terkandung didalamnya berisikan berita *hoax* yang secara langsung bersinggungan mengarah kepada institusi kepolisian yaitu mengenai pembuatan SIM. Pada hari sebelumnya, peneliti juga mendapati *broadcast* dari Whatsapp *Group* terkait dengan pemberitaan *hoax* tersebut. Isi konten pemberitaan sama persis dengan berita *hoax* yang tengah beredar. Berikut adalah hasil tangkapan layar mengenai pemberitaan *hoax* pembuatan SIM kolektif.

Gambar 3.2

### Tangkapan layar Whatsapp pembuatan SIM kolektif



Sumber: aplikasi whatsapp *group*

“Nitizen Polda Jatim” dalam media sosial facebook ini sebagai wahana Polda dalam menjaring informasi yang luas dari masyarakat mengenai pemberitaan yang tidak bertanggung jawab dan membuat bingung masyarakat.

Pemberitaan media sosial melalui Facebook “Nitizen Polda Jatim” di atas diakui oleh Liana sebagai berita *hoax*, hal ini seperti pernyataannya berikut ini:

“sudah bisa kita pastikan kalau berita itu *hoax*; pada pemberitaan itu tidak ada sumbernya siapa yang merealis berita tersebut. Kalau memang kita yang mengeluarkan pasti sumber atau institusi Polri yang berwenang atau unit pelaksana akan dicantumkan. (Hasil wawancara, 04/03/2019)

Pernyataan informan di atas mengenai ketidakbenaran pemberitaan mengenai pembuatan SIM kolektif dikemukakan secara tegas oleh Aiptu Mujiono anggota satlantas sub SIM. Dalam pernyataannya dia mengatakan bahwa:

“jika kita memang ada program SIM Kolektif pasti kita buat pemberitahuan kepada masyarakat itu secara resmi dengan mencantumkan institusi pelaksana tugas pelayanan sebagai penanggung jawab, persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi dan lain-lainnya. Pembuatan SIM apa lagi kolektif tetap butuh sarana dan prasarana yang memadai, tidak mungkin akan menggunakan Bis Keliling untuk pembuatan SIM apa lagi SIM Baru, jelas tidak mungkin. Jadi berita itu tidak benar,..itu sudah jelas *hoax*. (Hasil wawancara, 20/09/2019)

Apa yang disampaikan informan di atas mengenai pemberitaan media sosial tentang pembuatan SIM melalui Bis keliling merupakan berita bohong atau *hoax*. Hal ini dikuatkan oleh dokumen yang mendukung pernyataan informan di atas. Bahwa berdasarkan pada ketentuan dari Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi kita dapat mengidentifikasi adanya unsur kebohongan dalam pemberitaan mengenai pembuatan SIM.

- A. Pertama, pada pasal 14 ayat 1 menyatakan bahwa Unit pelaksana Regident Pengemudi diselenggarakan oleh Satpas pada:
- a. Kepolisian Resort Kota Besar, Kepolisian Resort Kota, atau
  - b. Kepolisian Resort untuk SIM perseorangan dan umum; dan
  - c. Korps Lalu Lintas Polri atau Kepolisian Daerah untuk SIM Internasional.
- B. Kedua, pada pasal 15 ayat 1 menyatakan bahwa Satpas pada Kepolisian Resort Kota Besar, Kepolisian Resort Kota, atau Kepolisian Resort sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) huruf a diklasifikasikan berdasarkan:
- a. kapasitas pengujian SIM per hari.
  - b. jumlah personel yang memenuhi kompetensi penguji;
  - c. kapasitas prasarana ruang dan lapangan uji; dan
  - d. jumlah sarana uji teori, simulator, dan praktik.
- C. Ketiga, pada pasal 16 ayat 1 dan 2 menyatakan sebagai berikut:
- (1) Prosedur penerbitan SIM pada Satpas dilakukan dalam bentuk kelompok kerja.
  - (2) Kelompok kerja, sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari satu atau lebih petugas yang melaksanakan proses pelayanan secara berurutan yang terdiri atas:
    - a. kelompok kerja identifikasi dan verifikasi;
    - b. kelompok kerja pendaftaran;
    - c. kelompok kerja pengujian;
    - d. kelompok kerja penerbitan; dan
    - e. kelompok kerja pengarsipan.

Mendasarkan pada dokumen ketentuan mengenai penyelenggaraan dan proses pelayanan pembuatan SIM seperti dikemukakan di atas menunjukkan bahwa pemberitaan pembuatan SIM kolektif sebagaimana dikemukakan di atas menunjukkan bahwa memang berita tersebut adalah hoak. Karena, pertama; pemberitaan itu tidak menyertakan institusi selaku penanggung jawab dalam penyelenggaraan pembuatan SIM, kedua; pelayanan melalui mobil keliling sangat tidak memadai dari sisi kebutuhan sarana ruang dan lapangan uji. Sedang ketiga, bahwa proses pelayanan pembuatan SIM itu membutuhkan kelompok/tim kerja



yang relatif banyak. Berdasarkan hal tersebut jelas memang pemberitaan melalui facebook tentang pemberitaan pembuatan SIM kolektif tersebut memang *hoax*.

Dari dokumen yang telah penulis jelaskan di atas, pernyataan berikut ini yang disampaikan oleh Ipda M.K. Umam juga memberikan suatu informasi pelengkap kongkret mengenai isu pemberitaan *hoax* mengenai pembuatan SIM.

..... kehumasan disini tetap mengedepankan profesionalisme. Kembali tentang sosialisasi dalam upaya menyajikan informasi yang benar kepada masyarakat. Ini kita lakukan terutama tentang sosialisasi melalui radio dan di media sosial lainnya. Bahkan dari Babikamtibmas itu mereka juga sangat aktif sekali *door to door* ke penduduk menyampaikan misalnya tentang pelayanan SIM melalui Bis Sobo Kelurahan. Bis Sobo Kelurahan ini juga sekaligus wahana bagi masyarakat untuk mengkonfirmasi pemberitaan terkait pembuatan SIM...berita ini benar apa tidak. (Hasil wawancara 18/03/2019)

Kutipan pernyataan dari hasil wawancara di atas tidak hanya memberikan gambaran kongkret dalam penanganan *hoax* akan tetapi lebih dari sekedar itu. Menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Pemolisian Masyarakat memberikan definisi mengenai Bhabinkamtibmas yaitu Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat merupakan pengemban Polmas di desa/kelurahan. Unit satuan ini turut serta dalam peran aktif untuk memberikan informasi kepada masyarakat di wilayah sekitar kelurahan dari rumah ke rumah warga. Konteks informasi yang tengah dibicarakan adalah pemberian informasi mengenai SIM. Dengan demikian warga sekitar bisa mendapatkan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan. Terkait dengan pelayanan pembuatan SIM sebagaimana telah dijelaskan pada peraturan di atas bahwa Kepolisian Resort Kota Besar, Kepolisian Resort Kota, atau Kepolisian Resort memiliki otoritas penuh atas penyelenggara SIM. Kutipan

pernyataan di atas mengasumsikan bahwa tidak ada penyelenggara lain yang bisa menerbitkan SIM selain pihak institusi kepolisian. Disamping itu keberadaan bis keliling Bis Sobo Kelurahan itu disamping sebagai tempat pelayanan SIM juga menjadi sarana bagi masyarakat untuk bisa mengkonfirmasi atas pemberitaan yang terkait dengan pelayanan SIM.

Terkait dengan Bis Sobo Kelurahan, merupakan alat yang diluncurkan oleh Kepolisian Resort khususnya pada Resort Kota Besar Surabaya dalam melakukan pembuatan SIM. Berikut adalah kutipan pernyataan yang dikemukakan oleh Ipda M.K. Umam.

..... Pelayanan Pembuatan SIM melalui Bis Sobo Kelurahan ini khusus untuk pelayanan pembuatan SIM Perpanjangan, tapi juga bisa untuk mengurus SKCK maupun surat kehilangan. Kalau untuk pembuatan SIM baru tetap melalui institusi kepolisian. Melalui bis keliling ini kita bisa mengurus SIM perpanjangan di kelurahan kita sendiri, kalau nggak bisa ya kita cari Bis Sobo Kelurahan di tempat lain. Bis keliling ini memberi pelayanan perpanjangan SIM kapan dimana... ada jadwalnya di media sosial dan kita selalu *update*.....  
(Hasil wawancara 18/03/2019)

Lanjutan pernyataan yang diberikan oleh anggota staf humas ini memberikan keterangan bahwa jadwal pelayanan SIM di kelurahan tersebut beragam (*update*) dan terjadwal. Ipda M.K. Umam juga mengatakan bahwa Bis Sobo Kelurahan hadir pada sore hari hingga malam. Berkaitan dengan pernyataan tersebut, peneliti mencoba menelusuri melalui media sosial dan *website* resmi dari Polrestabes Surabaya sebagai contoh yang menyelenggarakan pembuatan dan penerbitan SIM.

Gambar 3.3  
Bis Pelayan Terpadu



Sumber : [http://polrestabessurabaya.com/admin\\_assets/kcfinder/upload/images/Picture2.jpg](http://polrestabessurabaya.com/admin_assets/kcfinder/upload/images/Picture2.jpg)

keliling yang diadakan oleh Polrestabes Surabaya dalam melayani pemohon SIM. Tidak hanya itu "Bis Sobo Kelurahan" ini juga melayani pembuatan SKCK maupun permohonan surat kepolisian atau yang biasanya disebut dengan laporan kehilangan surat.

Gambar 3.4  
Jadwal Pelayanan Bis Sobo Kelurahan Bulan Agustus dan September 2018

**JADWAL PELAYANAN**  
MOBIL PELAYANAN TERPADU "POLISI SUROBOYO SOBO KELURAHAN"  
BULAN AGUSTUS & SEPTEMBER

**POLISI SOBO KELURAHAN :**

Mulai pukul 18.00 - 20.00 WIB

Melayani Perpanjangan SIM A / SIM C  
Perpanjangan SKCK  
Laporan kehilangan surat

HARI & TANGGAL	LOKASI
Selasa, 14 Agustus 2018	KELURAHAN PUCANG SEWU GUBENG
Rabu, 15 Agustus 2018	KELURAHAN BARATA JAYA GUBENG
Kamis, 16 Agustus 2018	KELURAHAN GEBANG PUTIH SUNDILLO
Jum'at, 17 Agustus 2018	HARI PROKLAMASI

Sumber :  
[http://polrestabessurabaya.com/admin\\_assets/kcfinder/upload/images/WhatsApp%20Image%202018-08-15%20at%202013.56.54%209%29.jpeg](http://polrestabessurabaya.com/admin_assets/kcfinder/upload/images/WhatsApp%20Image%202018-08-15%20at%202013.56.54%209%29.jpeg)

Gambar 3.5

## Jadwal Pelayanan Bis Sobo Kelurahan Bulan November 2018

**JADWAL PELAYANAN**  
MOBIL PELAYANAN TERPADU "POLISI SUROBOYO SOBO KELURAHAN"  
BULAN NOVEMBER 2018

**Jam Pelayanan**  
18.00 s.d 20.00 WIB

**Jenis Pelayanan**

- Pembuatan SKCK
- Perpanjangan SIM
- Pembuatan Surat Laporan Kehilangan

HARI & TANGGAL	LOKASI
Kamis, 1 November 2018	Kelurahan Balongsari Kecamatan Tandes
Jum'at, 2 November 2018	Kelurahan Tambaksari Kecamatan Tambaksari
Senin, 5 November 2018	Kelurahan Barata Jaya Kecamatan Gubeng
Selasa, 6 November 2018	Kelurahan Ngagel Kecamatan Wonokromo

humaspolrestabessurabaya Jadwal Pelayanan Mobil Pelayanan Terpadu "Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan" Bulan Nopember 2018

#humaspolrestabessurabaya  
#suroboyosobokelurahan  
#surabayadamai  
#sparklingsurabaya

28 likes  
NOVEMBER 1, 2018  
Log in to like or comment.

Sumber : <https://www.instagram.com/p/BpoaP7IDS3k/>

Gambar 3.4 merupakan jadwal pelayanan "Bis Sobo Kelurahan" pada saat bulan Agustus hingga September 2018. Info grafis ini dipublikasikan melalui *website* resmi Polrestabes Surabaya yang dikelola oleh pihak humas sebagai bahan acuan maupun pedoman bagi masyarakat Kota Surabaya dan sekitarnya. Apabila masyarakat tersebut menginginkan pelayanan kepolisian keliling bisa secara langsung datang pada lokasi dan jadwal yang telah ditentukan. Pada gambar 3.5 merupakan info grafis yang sama dengan mempublikasikan jadwal pelayanan "Bis Sobo Kelurahan" di bulan November 2018. Akan tetapi dalam infografis ini media publikasinya berbeda yaitu melalui *platform* media sosial Instagram yang dimiliki oleh humas.

Gambar 3.6

## Jadwal Pelayanan Bis Sobo Kelurahan Bulan Februari 2019



Sumber : <https://www.facebook.com/humaspolrestabessurabaya/>

Gambar 3.6 merupakan gambar info grafis yang dirilis humas Polrestabes Surabaya dalam rangka memberikan pemberitahuan atau notifikasi mengenai jadwal “Bis Sobo Kelurahan” di bulan Februari 2019. Sama dengan gambar sebelumnya yaitu pada gambar 3.5 yang memuat info grafis, hanya saja pada gambar 3.6 *platform* media sosial yang digunakan adalah facebook. Hal ini membuktikan bahwa jelas adanya pelayanan SIM yang dilakukan telah terjadwal dan juga terpublikasikan di semua media sosial.

Mendasarkan pada sajian hasil penelitian baik yang bersumber dari data primer maupun sekunder yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dikemukakan hasil temuan mengenai strategi komunikasi yang digunakan Humas

Polda Jatim pada tahap awal dalam menangani pemberitaan *hoax* di media sosial yaitu tahap pelaporan sebagai berikut:

1. Melalui akun media sosial yang dimiliki Polda Jatim seperti *facebook* (Nitizen Polda Jatim), Humas melakukan penelusuran fakta atau informasi dari masyarakat yang simpang siur seperti informasi pemberitaan pembuatan SIM kolektif tanpa tes.
2. Sebagai pengelola informasi, Humas Polda Jatim selalu menjadikan peraturan yang ada sebagai bahan rujukan untuk pembandingan dalam meneliti kebenaran informasi atau pemberitaan yang tidak jelas sumbernya.

## **2. Kroscek lapangan**

Pengecekan lokasi dalam hal ini kroscek lapangan merupakan tahapan lanjutan setelah diperoleh laporan awal atau informasi awal. Tahapan ini juga dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu pertama berkoordinasi melalui jaringan telepon. Hal ini dilakukan jika lokasi yang diisukan terdapat *hoax* itu memiliki wilayah yang jauh dan tidak terjangkau oleh Humas Polda Jatim sebagai tim penanganan *hoax*.

Selain hal tersebut, pengecekan lokasi dapat dilakukan dengan cara yang kedua yaitu mendatangi langsung pada lokasi yang diisukan terdapat *hoax* didalamnya. Dalam penerapannya, Humas Polda Jatim tidak hanya sekedar mendatangi atau menanyakan, lebih dari hal tersebut Humas Polda Jatim meminta kepada pihak yang diisukan terdapat *hoax* untuk memberikan respon balik apakah memang benar adanya sebagaimana informasi atau pemberitaan yang telah

beredar luas. Hal ini juga sama dilakukan oleh Humas Polda Jatim dalam penanganan yang mengarah pada “tubuh” instansi kepolisian.

Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti mencoba menjelaskan melalui informasi yang telah didapat terkait pada pengecekan lokasi kepada staf Humas Polda Jatim yang peneliti temui disela sela bekerja. Menurut penuturan Bripta Liana, menjelaskan bahwa dari hasil pelaporan masyarakat melalui media sosial mengenai pemberitaan *hoax*, hal tersebut akan ditindak lanjuti dengan pengecekan langsung di lokasi.

..... kita lakukan pengecekan seperti tadi contohnya langsung ke tempatnya, apakah betul ada kejadian seperti itu kalau kita tidak bisa datang ke sana yang kita tanyakan pada polisi yang memiliki wilayah disitu ..... (Hasil wawancara 04/03/2019)

Menguatkan apa yang disampaikan Bripta Liana, Ipda M.K Umam mengatakan bahwa:

“Ini bagian tugas kita untuk memastikan kebenaran pemberitaan di media sosial yang berkembang di masyarakat yang berkaitan dengan tugas-tugas kepolisian di Jawa Timur. Jadi memang kita yang pertama itu kita lakukan pengecekan, seperti tadi contohnya langsung ke tempatnya apakah betul ada kejadian seperti itu. Kalau kita tidak bisa datang ke sana atau karena tempatnya jauh...ya kita tanyakan pada polisi yang memiliki wilayah disitu, misalkan Surabaya Barat ya kita tanyakan pada kepolisian yang ada di wilayah Surabaya Barat. Terus setelah kita tahu faktanya kita berikan informasi sebuah klarifikasi jadi disitu kita sampaikan bahwa ada informasi *bla bla bla bla bla* yang diedarkan melalui *WA Group* melalui atau media sosial yang lain seperti facebook, twitter, Instagram, Youtube nah disitu kita bikin klarifikasi bahwa apa yang disampaikan di media sosial itu tidak benar, tidak sesuai fakta, bahwa faktanya itu seperti ini.” (Hasil wawancara, 18/03/2019)

Dari pernyataan pada kutipan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa benar adanya suatu tindak lanjut dari pelaporan mengenai pemberitaan *hoax* dilakukan dengan dua cara. Hal tersebut memberikan gambaran bahwasanya

setiap penanganan pemberitaan *hoax* yang menasar pada institutisi Polri akan secara tanggap ditempatkan pada prioritas utama.

Mendasarkan data primer di atas dapat juga dinyatakan bahwa pengecekan lokasi dalam rangka untuk memastikan kebenaran adanya pemberitaan *hoax* mengenai pembuatan SIM ataupun tindak perilaku kejahatan *cyber* yang lain dilakukan Humas Polda jatim melalui koordinasi dan komunikasi dengan pihak internal maupun eksternal yang terkait. Dalam situasi koordinasi yang dilakukan terjadi komunikasi langsung maupun tidak langsung dengan pihak-pihak terkait dalam melakukan penanganan terhadap pemberitaan *hoax* mengenai berbagai masalah atau isu-isu yang beredar dan berkembang di masyarakat melalui dunia maya (media sosial) termasuk pemberitaan *hoax* mengenai pembuatan SIM. Dengan demikian penanganan pemberitaan *hoax* di media sosial dapat secara optimal teratasi.

Mendasarkan pada sajian hasil penelitian baik yang bersumber dari data primer maupun sekunder yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dikemukakan hasil temuan mengenai strategi komunikasi yang digunakan Humas Polda Jatim dalam menangani pemberitaan *hoax* di media sosial terutama pada tahap Peninjauan lokasi sebagai berikut:

1. Cek lokasi dilakukan pihak Humas untuk memastikan kebenaran informasi pemberitaan melalui media sosial mengenai pemberitaan pembuatan SIM kolektif.
2. Cek lokasi untuk memastikan kebenaran informasi tersebut dilakukan pihak humas secara langsung mendatangi tempat seperti yang di beritakan



dalam media sosial dan secara tidak langsung melalui komunikasi dengan kepolisian setempat dimana eksekusi pelaksanaan pembuatan SIM dilakukan.

3. Humas Polda Jatim berkomunikasi secara internal dengan bagian yang terkait dalam rangka koordinasi melakukan cek lokasi untuk memastikan kebenaran pemberitaan pembuatan SIM melalui media sosial.

### 3. Validasi Informasi

Validasi informasi ini merupakan rangkain dari proses tahap ketiga ketika telah mengantongi jawaban dari pengecekan lokasi yang diisukan *hoax*. Validasi informasi adalah proses untuk pembuktian kebenaran atas informasi atau pemberitaan. Pembuktian kebenaran ini dilakukan melalui cek lapangan dan atau konfirmasi dengan peraturan-peraturan yang ada. Hasil akhir dari validasi informasi ini adalah informasi valid atau pesan yang sudah siap untuk disampaikan kepada masyarakat sebagai suatu klarifikasi.

Validasi informasi ini dilakukan pihak Humas Polda Jatim secara cermat, hal ini seperti dikemukakan Bripka Liana di bawah ini.

“konfirmasi atas pemberitaan yang tersebar melalui media sosial kita lakukan secara cermat untuk memastikan berita tersebut *hoax* atau bukan. Kebenaran atas isi pemberitaan yang dimuat itu kita bisa gunakan rujukan peraturan. Jika menyangkut isi pemberitaan itu bertentangan dengan aturan,,jelas berita itu *hoax*. Pemberitaan mengenai Pembuatan SIM seperti yang dimuat dalam facebook maupun lewat WA ...itu jelas-jelas berita hoak, karena tidak sesuai dengan aturan ... (Hasil wawancara, 04/03/2019)

Informasi di atas menuntun peneliti untuk melakukan konfirmasi dengan sumber informasi yang diperoleh melalui dokumen. Berdasarkan pada beberapa dokumen

yang diambil dari Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi yang sudah dikemukakan di atas menunjukkan bahwa secara substansial isi pemberitaan yang beredar lewat facebook mengenai pembuatan SIM kolektif tersebut adalah tidak benar. Proses identifikasi ini menguatkan keyakinan bahwasannya hal tersebut merupakan bentuk dari pemberitaan *hoax*. Secara sah dan meyakinkan pemberitaan pembuatan SIM di media sosial membuat siapa saja yang membaca akan tertarik dan antusias. Akan tetapi bahwa hal tersebut sangat jauh berbeda secara prosedural yang tertera pada penjelasan dokumen di atas.

Informasi valid disampaikan untuk memberikan keyakinan kepada masyarakat pada umumnya dan kaum awam pada khususnya terkait dengan pemberitaan *hoax*. Informasi ini dapat digunakan sebagai pedoman akhir masyarakat dalam mengambil tindakan atau sikap. Berikut merupakan kutipan hasil wawancara dengan Bripka Liana mengenai tahapan akhir yang dilakukan oleh humas polda jatim dalam penanganan isu *hoax*.

..... kita cari informasi *truly* yang benar itu seperti apa berita yang benar itu seperti apa. Kita cari informasi sevalid-validnya setelah itu, setelah ada berita yang valid kita sampaikan bahwa telah beredar di media sosial tentang adanya Informasi seperti ini ini ini ini terus kemudian kita sampaikan klarifikasinya yang benar ini, dan informasi ini tidak benar. (Hasil wawancara 04/03/2019)

Dari pernyataan di atas sangat jelas bahwa informasi yang diedarkan setelah adanya peninjauan isu merupakan informasi yang valid. Hal ini memberikan arti bahwa tidak ada keraguan lagi atas apa yang telah diklarifikasi oleh pihak humas polda. Senada dengan pernyataan Bripka Liana, Ipda M.K. Umam juga turut memberikan respon pernyataan yang signifikan berikut ini.

..... Kalau kita apa, menemukan informasi yang terindikasi *hoax* kita harus mencari oo yang bener ini jadi ada pembanding yang benar seperti ini, ini adalah *hoax* contoh itu dalam hal media. Tapi kalok berupa narasi ya kita sampaikan, si-A waktu itu nggak di situ si-A waktu itu ada di sini. Itu kejadian lain misalkan itu foto-foto ini, ini sudah terbit tanggal sekian tahun. Kenapa kok sekarang muncul lagi ada itu bisa dilihat ..... (Hasil wawancara 18/03/2019)

Mendasarkan pada informasi di atas, ketika berbicara mengenai *hoax*, secara tidak langsung akan berbicara mana yang benar dan mana yang salah. Hal demikian inilah yang menjadi suatu kebingungan apabila tidak disertai dengan beberapa informasi atau pemberitaan lain yang lebih relevan atau masuk akal dan valid. Dari pernyataan Ipda M.K. Umam dan juga Bripka Liana di atas memberikan fakta sosial bahwasannya ditangan orang yang tidak bertanggung jawab, sebuah berita atau suatu informasi akan cenderung menjerumuskan orang kedalam kenistaan. Hal ini sangat sulit jika tidak diberikan suatu *treatment* tersendiri guna menghalau *hoax hoax* yang tersebar luas. Implikasi yang didapat oleh masyarakat ketika berita yang mengandung *hoax* tersebut telah terklarifikasi yaitu masyarakat cenderung akan belajar melalui pengalaman pengalaman yang didapatnya. Tidak hanya itu masyarakat melalui tahapan ini (validasi informasi) akan cenderung dapat dengan mudah mengamati hal-hal yang terkait dengan karakteristik *hoax*. Terkait dengan validitas informasi yang benar-benar bahwa pemberitaan tersebut merupakan *hoax* dan kemudian diberi pelabelan, Bripka Liana menyampaikan dalam pernyataannya sebagai berikut.

..... media sosial kita, pernyataan resmi dari kita, ada stempel *hoax* kita resmi. Jadi memang ada itu, kadang-kadang banyak juga informasi yang seolah-olah mengatasnamakan kita. jadi kita memang memiliki setiap pernyataan kita, kita beri label atau *Watermark* sendiri

yang kalau misalkan itu dipalsu kita itu tahu. Oo ini bukan dari kita. Ya jadi strateginya kita *Watermark* karena kalau tidak kita *Watermark* kita secara kedinasan kurang pas ..... (Hasil wawancara 04/03/2019)

Tidak jauh berbeda dengan apa yang disampaikan informan di atas, M Sholeh Hasan juga menyampaikan bahwa untuk meyakinkan masyarakat terhadap pemberitaan yang ternyata merupakan informasi *hoax* adalah melalui pemberian stempel *hoax*, seperti pernyataannya berikut ini.

“..... Strategi kita yang masih kita pakai itu disini kita menggunakan *watermark* dan juga stempel *hoax*. Itu strategi yang paling ampuh untuk bisa memberikan klarifikasi kepada masyarakat mengenai hal hal yang diisukan benar padahal itu tidak benar adanya. Nah sebelumnya juga kita yang pasti kita konfirmasi ke pihak pihak terkait menanyakan kebenaran, datang kelokasi kejadian yang diisukan di berita informasi itu apa memang benar, kita cari fakta faktanya dulu seperti apa kita catat dan kita simpulkan apa memang benar atau enggak ini informasinya .....” (hasil wawancara, 11/03/2019)

Mendasarkan pada informasi di atas, menunjukkan bahwa bukan perkara mudah memberikan informasi yang valid kepada masyarakat termasuk didalamnya terdapat tantangan pemalsuan identitas. Dalam menyikapi hal tersebut, Humas Polda Jatim yang termasuk dalam bagian dari Humas Polri dipersenjatai dengan stempel resmi dari pihak kepolisian yang menyatakan bahwasannya berita tersebut tidak benar atau *hoax*. Selain dari pernyataan tersebut, Bripka Liana juga mengatakan lebih lanjut bahwa

“*watermark* resmi kedinasan yang dimiliki Polda dapat dikatakan kode rahasia yang hanya diketahui oleh pihak kepolisian saja. Hal ini bertujuan agar tidak ada pemalsuan pemberitaan klarifikasi yang telah disebarkan untuk sebagai pedoman kebenaran dikalangan masyarakat.” (hasil wawancara, 04/03/2019)

Melengkapi kebenaran apa yang disampaikan informasi di atas berikut ini beberapa dokumen yang menunjukkan informasi valid sebagai sebuah tahapan dalam proses penanganan pemberitaan *hoax* mengenai pembuatan SIM berikut ini.

Gambar 3.7  
Informasi Valid Terkait  
Pembuatan SIM Kolektif



Sumber : <https://www.facebook.com/groups/netizenpoldajetim/>

Berdasarkan pada data sekunder dalam gambar di atas menunjukkan informasi valid dimana dalam gambar tersebut memuat informasi yang diyakini tidak benar dan dilabeli dengan *Watermax Hoax* dari Bidang Humas Poldajetim.

Berdasarkan pada paparan data primer dan sekunder terkait dengan tahapan informasi valid sebagai bagian tahapan dalam proses penanganan

pemberitaan *hoax* maka terdapat beberapa hal yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Informasi dalam bentuk pemberitaan melalui media sosial, pada tahap ketiga dilakukan proses validasi oleh humas yaitu proses untuk pembuktian kebenaran atas pemberitaan tersebut.
2. Hasil validasi informasi adalah informasi valid yang substansinya/isi informasi pesannya meyakinkan kepada masyarakat tentang adanya pemberitaan *hoax* dengan memberikan pelabelan atau *watermark* terhadap pemberitaan *hoax* yang ada di media sosial.
3. Informasi valid sebagai pesan yang disampaikan menggunakan bahasa tulisan (bahasa verbal) yang sederhana dan mudah dipahami.
4. Informasi validasi sebagai pesan yang disampaikan oleh humas kepada masyarakat dilakukan melalui saluran media sosial.

Respon positif masyarakat terhadap pemberitaan *hoax* ini setidaknya tercermin dari pernyataan Briпка Liana yang menyampaikan pengalamannya saat ada semacam seminar tentang peran mahasiswa dalam menangkal *hoax*. Dia menuturkan bahwa:

“Acara itu menarik karena kita bisa mensosialisasikan mengenai *hoax* dan mengajak mereka kelompok milenial para mahasiswa untuk bersama-sama menolak *hoax*, karena selain merugikan dan membuat resah masyarakat juga dapat berurusan dengan hukum teknologi informasi (TI). Mereka merespon kegiatan itu dan mengaku merasa senang dapat menghadirinya. Dan yang menarik lagi dari kegiatan itu mereka melakukan deklarasi anti *hoax* dan kesanggupan mereka dalam menyosialisasikan kepada kelompok milenial lainnya. Ini menurut saya sebuah indikasi adanya kesadaran mereka terhadap bahaya *hoax* sehingga dengan kesadaran itu mereka merasa berkewajiban untuk menjadi bagian dari kita dalam menangkal *hoax*.”

Respon masyarakat yang seperti inilah yang kita harapkan.” (hasil wawancara, 04/03/2019)

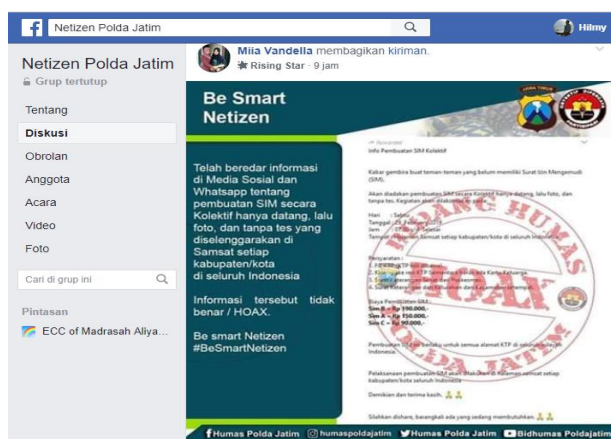
#### 4. Jawaban konfirmasi

Jawaban konfirmasi ini merupakan proses yang dilalui setelah berjalannya proses penelusuran data, cek lokasi dan validasi informasi. Jawaban konfirmasi ini dapat diwujudkan dengan beraneka ragam bentuk, seperti jawaban klarifikasi, pernyataan resmi, bahkan jawaban ini dapat diwujudkan dengan konferensi pers yang disebar atau *release* melalui pemberitaan. Jawaban klarifikasi ini merupakan pernyataan resmi yang benar dari Humas Polda Jatim atas pemberitaan *hoax* yang beredar di media sosial.

Berikut merupakan pernyataan Briпка Liana yang mengomentari tentang klarifikasi dari ketidakbenaran berita mengenai kasus yang diangkat yaitu pembuatan SIM yang tersebar luas.

..... kita sampaikan bahwa ada informasi *bla bla bla bla bla* yang diedarkan melalui WA Grup melalui media sosial yang lain, facebook, twitter, Instagram, Youtube nah disitu kita bikin klarifikasi bahwa apa yang disampaikan di media sosial itu tidak benar, tidak sesuai fakta ..... (Hasil wawancara, 04/03/2019)

Melengkapi kebenaran apa yang disampaikan informasi di atas berikut ini beberapa dokumen yang menguatkan berkaitan dengan ketidakbenaran pemberitaan mengenai pembuatan SIM berikut ini.



Gambar 3.8  
Klarifikasi Terkait  
Pembuatan SIM Kolektif

Sumber :  
<https://www.facebook.com/groups/netizenpoldajetim/>

Gambar 3.9  
Klarifikasi Humas Polda Jatim Terkait Pembuatan SIM Kolektif

**Be Smart Netizen**

Telah beredar informasi di Media Sosial dan Whatsapp tentang pembuatan SIM secara Kolektif hanya datang, lalu foto, dan tanpa tes yang diselenggarakan di Samsat setiap kabupaten/kota di seluruh Indonesia

Informasi tersebut tidak benar / HOAX.

Be smart Netizen  
#BeSmartNetizen

**Info Pembuatan SIM Kolektif**

Kabar gembira buat teman-teman yang belum memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM).

Akan diadakan pembuatan SIM secara Kolektif hanya datang, lalu foto, dan tanpa tes. Kegiatan akan dilaksanakan pada:

Hari : Sabtu  
Tanggal : 25 Februari 2019  
Jam : 07.00 - 12.00  
Tempat : Halaman Samsat setiap kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Persyaratan :

1. Fotokopi KTP asli (bawa)
2. Kartu keluarga asli (bawa)
3. Surat Keterangan Sehat dari Puskesmas
4. Surat Keterangan dari Kelurahan dan Kecamatan setempat

Biaya Pembuatan SIM :

Sim A = Rp 190.000,-  
Sim B = Rp 150.000,-  
Sim C = Rp 90.000,-

Pembuatan SIM berlaku untuk semua alamat KTP di seluruh wilayah Indonesia.

Pelaksanaan pembuatan SIM akan dilakukan di Halaman Samsat setiap kabupaten/kota seluruh Indonesia.

Demikian dan terima kasih 🙏🙏

Silahkan dishare, barangkali ada yang sedang membutuhkan 🙏🙏

humaspoldajatim Selamat sore mitra humas. berita tentang pembuatan SIM secara Kolektif hanya datang, lalu foto, dan tanpa tes yg diselenggarakan di samsat seluruh Indonesia adalah HOAX.

Be a smart netizen ya 😊

#LH87  
#bagimunegeri  
gabriela\_crime011 February tanggalnya sampai 28  
agung\_putra\_14 Wkwk seng percaya kebangetan, wkwk febuari cuman 28 hari wkwk  
fahrychi Siap ndan.  
Masa bikin sim di Kantor Samsat.  
Februari thn ini juga hanya sampe tgl 28 😊

146 likes  
FEBRUARY 8

Log in to like or comment.

fHumas Polda Jatim @humaspoldajatim Humas Polda Jatim Bidhumas Poldajatim

Sumber : <https://www.instagram.com/p/BtnOaWSBGyp/>

Berdasarkan data sekunder yang diperoleh dari Humas Polda Jatim mengenai klarifikasi atas pemberitaan tentang pembuatan SIM yang ternyata itu adalah hoax dan disebarakan melalui media sosial yang dimiliki Polda Jatim yang dikutip dari sumber : [https://www.instagram.com/p/BtnOaWSBGyp](https://www.instagram.com/p/BtnOaWSBGyp/) dapat dikutip kembali informasi klarifikasi yang valid tersebut sebagai berikut.

Telah beredar informasi di Media Sosial dan Whatsapp tentang pembuatan SIM secara Kolektif hanya datang, lalu foto dan tanpa tes yang diselenggarakan di Samsat setiap kabupaten/kota di seluruh Indonesia. Informasi tersebut tidak benar / HOAX.

Klarifikasi atas pemberitaan yang tidak benar yang tercantum dalam kedua gambar di atas gambar 3.7 dan 3.8 merupakan hasil dari tahapan “informasi valid” yang diberikan oleh humas polda jatim terkait dengan *hoax* pembuatan



SIM. Gambar 3.8 merupakan klarifikasi info grafis yang dirilis dan disebarakan melalu facebook sedangkan gambar 3.9 merupakan info grafis yang sama yang dipublikasikan melalui media sosial Instagram. Gambar tersebut juga memperkuat pernyataan Briпка Liana mengenai penyebaran klarifikasi humas polda jatim disaat tengah melakukan klarifikasi bahwa:

Dengan menyebarkan pada lebih dari 1 *platform* media sosial memberikan implikasi positif terhadap berita yang akan menjadi pembahasan dikalangan masyarakat. Melalui cara itulah masyarakat diharapkan dapat memahami bahwa informasi yang selama ini beredar adalah berita *hoax*. Dengan demikian diharapkan masyarakat yang sudah menyadari dan meyakini pemberitaan itu adalah *hoax* dan dapat memberikan keterangan secara berantai kepada masyarakat lain yang mengalami hal yang serupa. (Hasil wawancara, 04/03/2019)

Efek pesan yang disampaikan dari tahap klarifikasi ini adalah kesadaran masyarakat itu sendiri terhadap adanya pemberitaan *hoax*, yang pada akhirnya masyarakat tidak menanggapi berita tersebut. Hal ini seperti dikatakan oleh Briпка Liana bahwa:

“dampak atas informasi valid yang kita sampaikan sebagai bentuk klarifikasi...ya masyarakat tentu tidak lagi menghiraukan pemberitaan itu apalagi yang menyampaikan pihak kepolisian sendiri selaku institusi yang berwenang pasti masyarakat semakin yakin dan menyadari adanya *hoax* tersebut. Jika masyarakat sudah tahu maka diharapkan bisa diinformasikan kepada yang lain” (hasil wawancara, 04/03/2019).

Infomasi di atas merupakan pernyataan klarifikasi atas informasi pemberitaan *hoax*. Informasi ini secara tidak langsung merupakan bagian dari dari upaya pembelajaran kepada masyarakat untuk tidak mempercayai begitu saja terhadap semua pemberitaan yang beredar melalui media sosial. Dampak pesan yang disampaikan kepada masyarakat terkait dengan penyadaran terhadap

pemberitaan *hoax* yang beredar di media sosial tentu akan direspon positif. Dengan begitu masyarakat tidak merasa dipermainkan oleh berita yang berkembang melalui media sosial yang tidak jelas kebenarannya.

Selanjutnya disadari bahwa keberhasilan dalam penanganan pemberitaan *hoax* ini tidak mungkin hanya menyandarkan pada tugas kepolisian. Kesadaran ini memberikan konsekuensi bahwa pelibatan masyarakat sebagai strategi sangat diperlukan dalam penanganan *hoax*. Untuk itu pihak kepolisian menjalin kerjasama dengan pihak masyarakat atau pihak lain yang memiliki visi yang sama. Hal ini seperti disampaikan oleh M. Sholeh Hasan dalam pernyataannya bahwa :

“..... kita menggandeng dengan MAFINDO. Nah MAFINDO ini adalah relawan-relawan yang berjuang yang merupakan kepanjangan dari masyarakat anti fitnah Indonesia. Mereka paling gak suka pada *hoax*, Jadi kalau ada informasi yang sekiranya tidak benar mereka akan menyampaikan ke sumbernya betulkah informasi ini. Jadi mafindo ini sudah ada di Indonesia, di Surabaya. Jadi kelompok-kelompok masyarakat ada yang aktif masuk ke dalam jaringan kita juga dalam mengatasi *hoax* .....(Hasil wawancara, 11/03/2019)

Lebih lanjut dia mengatakan bahwa:

MAFINDO ini bukan sekedar dari polisi aja, gabung semua baik dari masyarakat dari instansi bahkan pengusaha, politikus dari pihak-pihak terpelajar apa aja bergabung di dalamnya ada semua ..... kita punya *netizen*, kelompok *netizen* Surabaya ada dan kelompoknya itu pun dari warga masyarakat Surabaya itu sendiri, mereka komunitas dari edisi, e100, informasi di situ menunjukkan mereka bergerak ingin mewujudkan itu rasa aman dari *hoax*.....” (hasil wawancara, 11/03/2019)

Menyinggung sarana untuk kolaborasi yang bisa berfungsi sebagai saluran dalam penanganan *hoax* ini Liana menyampaikan bahwa

“..... kita ada yang namanya masyarakat anti fitnah, itu memang masyarakat atau kumpulan orang yang secara aktif mengkampanyekan anti fitnah, anti *hoax*, anti sara dan sejenisnya ..... kita juga bekerjasama dengan para *netizen* setia yang telah bergabung dalam komunitas itu untuk ikut menyebarluaskan

informasi apabila ada bahan klarifikasi dari kami yang hanya *dishare* pada lingkup yang sempit. Itu penting juga karena semakin banyak orang yang tau kan justru itu malah tambah baik mas jadi orang juga semakin tau dan semakin paham gitu mas .....” (Hasil wawancara, 04/03/2019)

Masih terkait dengan upaya penanganan *hoax* ini maupun tindak perilaku kejahatan *cyber*, upaya yang dilakukan tidak saja berkoordinasi secara internal di lingkup kepolisian tetapi juga bekerjasama dengan pihak lain yang terkait. Hal ini seperti yang dinyatakan Ipda M.K Umam bahwa:

“..... terkait masalah koordinatif ini Polda Jatim sendiri punya yang namanya Ditintelkam jadi memang tugasnya untuk menelusuri yang masalah kayak gini, *hoax* segala macam ..... kita akan selalu koordinasikan ke divisi intelejen keamanan itu untuk menganalisis data data yang telah ada dengan tujuan untuk melihat sejauhmana tindak kejahatan *cyber* itu berjalan dan memprediksi kemungkinan kemungkinan yang akan terjadi. Jika dibutuhkan penanganan eksternal pihak instansi lain kayak yang sudah saya jelaskan tadi ya kita langsung mengambil tindakan untuk berkoordinasi dengan pihak terkait tersebut ...” (Hasil wawancara, 18/03/2019)

Pernyataan senada dengan yang disampaikan informan di atas, dinyatakan pula oleh M. Sholeh Hasan sebagai berikut.

“Untuk koordinasi kita selalu berkoordinasi dengan semua pihak ya mas kayak yang waktu itu banyak berita *hoax* tentang penyerangan ulama sejenisnya itu kita lagi bergerak berkoordinasi dengan kominfo menganalisis berita berita itu beserta sumbernya untuk bisa kita selidiki tujuannya. Rata rata memang media penyebarannya itu lewat grup facebook, ada yang bertindak jadi pembuatnya produsennya itu, ada yang jadi tugas penggiringan opini terus juga ada yang menyebarluaskan lah itu dilakukan secara sistematis. Jadi memang bisa dikatakan terstruktur gitu mas. Itu langsung kita selidiki dan memang sudah kita lakukan tindakan penangkapan ke para tersangkanya itu, kita kembangkan lagi melalui bagian *resort* kriminal khusus untuk kita proses lebih lanjut .....” (Hasil wawancara, 11/03/2019)

Terhadap penanganan *hoax* seperti kasus pemberitaan pembuatan SIM, maupun tindak perilaku kejahatan *cyber* lainnya, selalu melibatkan pihak-pihak terkait

secara internal maupun eksternal. Hal ini juga ditegaskan oleh Bripka Liana dalam pernyataannya berikut ini.

“..... kita saling berkoordinasi diantara pihak pihak yang terkait yang pada saat itu diperlukan secara mendesak. Jadi memang koordinasi kita meliputi semua pihak dimana pihak pihak itu adalah pihak yang terkait dan saling terintegrasi..... kita juga terintegrasi dengan bagian kita yang bernama intelkam. Nah itu memang bagian mereka untuk menganalisis potensi apa yang terjadi dan juga bekerjasama dengan *resort* kriminal khusus karena kebanyakan dari *hoax* ini cenderung menggunakan media sosial yang bermain di dunia maya. Memang agak sulit karena hampir orang orang itu *anonym* dalam penyebaran, tapi kita bisa tau dari runutannya itu yang bisa kita lacak secara langsung .....” (Hasil Wawancara, 04/03/2019)

Berdasarkan data primer dari hasil wawancara di atas, dapat dinyatakan bahwa penanganan *hoax* mengenai kasus pemberitaan pembuatan SIM maupun kasus kejahatan *cyber* lainnya dilakukan pihak humas polda jatim dengan pihak lain di luar institusi kepolisian yaitu kelompok masyarakat yang disebut dengan masyarakat anti *hoax*. Polri menjadikan mereka sebagai mitra dalam berkomunikasi yang disebut dengan *netizen* untuk memperkuat lini penanganan terhadap *hoax* yang kian lama kian *massiv* bermunculan. Hal tersebut dinilai sangat tepat sasaran karena selain *hoax* yang bermunculan melalui *platform* media sosial juga penanganan yang dilakukan menyerang pada daerah media sosial. Dengan demikian hal ini akan memudahkan pihak kepolisian atau Humas dalam mendapatkan informasi mengenai pemberitaan atau informasi yang beredar melalui media sosial yang berpotensi sebagai *hoax* maupun dalam rangka meminta informasi balik dalam kaitan penanganan *hoax*.

Beberapa hal yang dapat disimpulkan dari temuan penelitian pada tahap jawaban konfirmasi dalam proses penanganan pemberitaan *hoax* melalui media sosial adalah sebagai berikut.

1. Strategi komunikasi yang dilakukan pihak Humas Polda Jatim dalam penanganan *hoax* pada tahapan Jawaban konfirmasi/klarifikasi ini merupakan informasi balik atas pemberitaan yang terindikasi *hoax* yang disampaikan kepada khalayak melalui media sosial yang dimiliki.
2. Jawaban konfirmasi atau klarifikasi dibuat dalam Bahasa yang sederhana, mudah dipahami dan valid.
3. Jawaban konfirmasi/klarifikasi ini disampaikan kepada khalayak/masyarakat bekerjasama dengan pihak kepolisian seperti kelompok Mafindo maupun *nitizen*.
4. Penyampaian Jawaban konfirmasi/klarifikasi oleh humas kepada masyarakat merupakan bagian dari upaya pembelajaran bagi masyarakat untuk tidak mudah percaya terhadap berita yang tidak jelas sumbernya.
5. Efek pesan yang diharapkan dari jawaban konfirmasi/klarifikasi yang disampaikan kepada masyarakat adalah mempercayai dan meyakini bahwa pemberitaan mengenai Pembuatan SIM kolektif adalah *hoax*.
6. Efek pesan yang diharapkan dan terjadi dari proses sosialisasi atau pemberian pengetahuan pemberitaan *hoax* yang dilakukan Humas tidak saja memahamkan masyarakat terhadap adanya *hoax* tetapi menyadarkan mereka untuk tidak berperilaku *hoax* dan bahkan tumbuh kesadaran masyarakat untuk terlibat dalam memerangi *hoax*.

## 5. Sosialisasi

Strategi komunikasi Humas Polda Jatim dalam penanganan pemberitaan *hoax* di media sosial melalui sosialisasi bukanlah merupakan bagian dari sebuah proses tahapan penanganan *hoax* yang harus dilalui. Tetapi hal ini merupakan bagian penting yang harus dilakukan di dalam rangka untuk mengurangi atau menekan kalau tidak mungkin untuk mengatakan menghilangkan perilaku *hoax* di media sosial.

Sosialisasi dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai upaya yang dilakukan Humas Polda Jatim untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada masyarakat tentang hal-hal yang terkait dengan *hoax* yang saat ini marak dikalangan masyarakat pengguna media sosial. Bagi pihak kepolisian mengenali suatu pemberitaan itu *hoax* atau bukan adalah merupakan hal yang sangat mudah, terutama pada bagian isi pemberitaan itu, apakah sesuai atau tidak dengan aturan yang ada. Tetapi bagi masyarakat awam akan sulit mengenali pemberitaan itu termasuk *hoax* atau bukan. Untuk mengatasi kesenjangan masyarakat mengenai pengetahuannya tentang *hoax*, maka pihak Polda Jatim melalui Humas melakukan sosialisasi. Hal ini seperti disinggung oleh Ipda M.K Umam

“..... kita berikan pembelajaran kan misalkan kita memiliki komunitas Netizen Polda Jawa Timur. Nah Netizen Polda Jatim ini adalah *netizen netizen* yang memang aktif di media sosial mereka sudah bergabung dengan kita yang setiap hari kita sampaikan tentang suatu edukasi edukasi tentang misalkan undang-undang ITE itu seperti apa terus (Hasil wawancara, 18/03/2019)

Hal ini seperti dikemukakan oleh M. Sholeh Hasan bahwa :

“..... kehumasan disini tetap mengedepankan kembali tentang sosialisasi yang terutama juga adalah tentang sosialisasi di radio, di media sosial ..... sistem kita sangat merakyat ya, kita ada semacam

seminar di kampus kampus itu, ada kita juga aktif di siaran radio terus dari Babinkamtibmas juga aktif ke kelurahan kelurahan, setiap Cangkruan seperti itu kita ada program program seperti itu. Cangkruan kita menyampaikan pesan pesan kamtibmas, jangan *hoax*, anti SARA, radikal kita tetap gelorakan seperti itu.” (Hasil Wawancara, 11/03/2019)

Mendasarkan pada informasi di atas menunjukkan bahwa pemberian pengetahuan tentang *hoax* kepada masyarakat dan ajakan untuk tidak berperilaku *hoax* ataupun lainnya yang mengganggu ketertiban masyarakat dilakukan pihak Humas Polda Jatim melalui *mass media* secara tidak langsung maupun secara langsung. Seperti dikemukakan Briпка Liana dalam pernyataannya bahwa:

“..... mulai dari sosialisasi ke warga warga dan ada juga sosialisasi dalam acara-acara formal seperti seminar maupun diskusi. Seperti pernah dalam suatu kesempatan kita diundang dalam acara masyarakat ilmiah yaitu mahasiswa untuk memberikan pesan pesan anti *hoax*, anti sara, gimana caranya mengenali lebih dini informasi yang diduga *hoax* segala macam itu. Disitu kita meyampaikan kepada mahasiswa berharap kepada mereka untuk tidak melakukan hoak dan sekaligus mengajak mereka untuk bersikap bijak dalam menyikapi informasi yang bisa meresahkan masyarakat. Lebih dari itu kami juga mengajak para mahasiswa untuk memerangi hoaks. Terus juga kita bersosialisasi secara tidak langsung lewat akun akun media sosial yang kita punya, kita *share* tips tips mencegah *hoax*, kita juga menghimbau masyarakat untuk tetap tenang apabila ada dugaan informasi yang meresahkan masyarakat dan secepat mungkin untuk bisa melaporkan ke kita supaya juga bisa kami proses .....

” (Hasil wawancara, 04/03/2019)

Melengkapi pernyataan informan di atas mengenai kegiatan sosialisasi dalam rangka pembinaan kepada masyarakat untuk tidak berperilaku *hoax*, berikut ini dikemukakan dokumentasi mengenai kegiatan Humas Polda Jatim dalam rangka Sosialisasi Anti *Hoax* kepada masyarakat.

Gambar 3.10  
Dokumentasi Kegiatan Diskusi



Sumber : [https://tribratanewspoldajatim.com/berita/MTAyODk=/Bripka\\_Liana:\\_Peran\\_mahasiswa\\_Tangkal\\_Hoaks\\_di\\_Pilpres\\_2019](https://tribratanewspoldajatim.com/berita/MTAyODk=/Bripka_Liana:_Peran_mahasiswa_Tangkal_Hoaks_di_Pilpres_2019)

Dilansir dari portal berita TribraNewsPoldaJatim.com Polda Jatim mengikuti kegiatan diskusi yang diadakan di Aula Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Rabu (14/11/2018). Kegiatan ini juga dihadiri oleh Bawaslu, dan Kominfo. Polda Jatim diwakili oleh Bripka Liana yang sehari harinya berkecimpung dengan dunia maya atau medsos, *Cyber troop* Bidhumas Polda Jatim. Liana menyajikan materi mengenai “Mahasiswa Harus Jeli Sebelum menambah akun”. Hal tersebut harus dilakukan karena seringkali terjadi penyalahgunaan akun untuk tindak kejahatan.

Selain dari hal tersebut, penulis juga menghimpun data dan memberikan dokumentasi berupa materi yang disampaikan pada program sosialisasi di atas. Berikut adalah materi yang disampaikan yang berkaitan dengan anti *hoax*.



Gambar 3.11  
Materi Anti *Hoax*

2/26/2019



2/26/2019



Sumber : Humas Polda

Gambar 3.11 seperti yang dipaparkan di atas merupakan beberapa materi yang disampaikan dalam program sosialisasi. Beberapa diantaranya dari materi tersebut berisikan tentang himbauan dan juga ajakan. Selain dari hal tersebut, materi yang disampaikan juga memuat tentang tips tips anti *hoax*. Adapun tips tips yang disampaikan dalam materi tersebut adalah sebagai berikut ini.

1. Hati-hati dengan judul provokatif
2. Cermati alamat situs
3. Periksa Fakta
4. Cek keaslian foto
5. Ikut serta grup diskusi anti *hoax*

Dalam materi tersebut, humas polda jatim juga mengajak untuk menjadi Pahlawan Anti *Hoax*, dengan beberapa cara seperti yang ada di bawah ini.

1. Tidak asal *sharing* konten dari sumber yang tidak jelas.
2. Selalu *check and recheck* kebenaran informasi suatu konten.
3. Membantu klarifikasi kebenaran atas konten *hoax*.
4. Menyebarkan / membuat konten positif agar suasana timeline medsos lebih damai.

Berkaitan dengan isu isu *hoax* yang selalu memberikan sifat bombastis, Humas Polda Jatim juga memberikan pesan bahwasannya haruslah selektif terhadap judul judul berita yang hiperbola atau berlebihan. Isi dari himbauan dalam materi tersebut adalah “JANGAN TERKECOH JUDUL YANG

PROVOKATIF. KARENA ISI BERITANYA ITU BELUM TENTU SELARAS, KALAU INGIN MENYEBARKANNYA, BACA DULU ISINYA YA...”

Beberapa materi tersebut di atas merupakan pedoman yang dimiliki humas polda jatim dalam melakukan penanganan *hoax* di media sosial. Dari hal hal tersebut humas polda jatim menerapkan kepada beberapa strategi komunikasi yang telah banyak diulas pada bagian sebelumnya sehingga terjalinnya sinergitas diantara institusi polri dengan masyarakat.

Target sosialisasi dalam mengedukasi masyarakat tentang maraknya pemberitaan *hoax* ini adalah anak-anak muda, pelajar maupun mahasiswa. Karena mereka ini merupakan generasi yang hidup di era kemajuan teknologi informasi sekarang ini. Generasi ini seringkali disebut dengan generasi milenial karena generasi inilah yang aktif dan banyak menggunakan media sosial. Hal ini seperti dikemukakan oleh Bripka Liana :

Kegiatan sosialisasi yang kita lakukan terkait dengan masalah *hoax* dan bahayanya itu sebagian besar mengajak milenial, karena melinial ini merupakan generasi muda bangsa, dan pada zaman teknologi informasi pengguna media sosial aktif kebanyakan anak muda. Mereka kita beri pemahaman mengenai bahaya dan dampak penyebaran informasi *hoax*. Mereka kita ajak menjadikan media sosial sebagai sarana menebar kebaikan dan juga sebagai sarana penyebar informasi yang bermanfaat. (Hasil wawancara, 04/03/2019)

Sosialisasi untuk memberikan pemahaman mengenai permasalahan *hoax* terhadap kelompok sasaran utamanya kaum milenial dan ajakan untuk memanfaatkan media sosial untuk hal-hal yang bermanfaat ini diakui oleh M. Sholeh Hasan dalam suatu pernyataannya bahwa:

“Dalam banyak kesempatan dalam upaya sosialisasi ini memang target sasaran yang utama adalah kelompok milenial, karena mereka pengguna aktif media sosial. Nah disitu kita beri pemahaman

bagaimana menggunakan media sosial yang baik disamping juga yang tidak baik misalnya kita mengakses atau meng-*upload*, atau men-*share* konten yang mengandung pornografi, *hoax*, *hate speech* atau ujaran kebencian dan hal lain yang menjadi keadaan tidak baik” (hasil wawancara, 11/03/2019)

Dari informasi di atas menunjukkan bahwa upaya-upaya yang dilakukan pihak Polda Jatim dalam hal ini Bagian Humas dalam rangka mengedukasi masyarakat mengenai peredaran *hoax*, mengenali dan menyikapi *hoax* dan ajakan-ajakan untuk tidak berperilaku *hoax* melalui kegiatan sosialisasi, maupun strategi lain yang digunakan adalah diarahkan agar masyarakat menjadi sadar tentang dampak yang ditimbulkan dari adanya *hoax* itu sendiri. Lebih dari itu masyarakat tidak lagi mudah terpancing dengan adanya berita-berita yang tidak benar, berita yang tidak jelas sumbernya, sehingga mereka bisa bersikap bijak menyikapinya.

1. Humas Polda Jatim bermitra dengan kelompok masyarakat di media sosial seperti MAFINDO dalam memperoleh informasi/pemberitaan yang penting yang berkaitan dengan tugas-tugas kepolisian.
2. Media sosial yang dimiliki Polda Jatim menjadi sarana/saluran bagi proses edukasi/sosialisasi kepada masyarakat mengenai pemberitaan-pemberitaan yang tidak jelas sumbernya atau yang sering disebut *hoax*.
3. Sosialisasi kepada masyarakat maupun kelompok-kelompok sasaran lainnya tentang anti *hoax* dilakukan Humas Polda Jatim secara langsung melalui acara-acara seminar atau forum-forum resmi lainnya dengan kelompok sasaran terutama kaum milenial mahasiswa dan mendapat respon yang cukup baik.

4. Substansi materi atau pesan yang disampaikan pada kegiatan sosialisasi adalah pesan persuasif, yaitu pesan-pesan yang berisikan ajakan yang bertujuan untuk memberikan perubahan sikap komunikasi.
5. Pesan yang disampaikan dalam kegiatan sosialisasi dilakukan dengan Bahasa lisan maupun tulis.
6. Kelompok sasaran utama atas sosialisasi yang dilakukan Humas Polda Jatim adalah kaum milenial atau kelompok muda karena disamping mereka generasi penerus pemimpin bangsa, mereka merupakan kelompok aktif pengguna media sosial.

### **3.3 Hambatan Strategi Komunikasi Humas Polda Jatim Dalam Penanganan Pemberitaan *Hoax***

Terdapat 2 (dua) masalah dalam penelitian ini; permasalahan pertama sudah dikemukakan pada sub bab sajian hasil penelitian sebelumnya. Pada sub bagian ini dikemukakan sajian hasil penelitian mengenai hambatan strategi komunikasi Humas Polda Jatim dalam Penanganan Pemberitaan *Hoax* di Media Sosial. Hambatan dalam penanganan pemberitaan *hoax* khususnya *hoax* tentang pembuatan SIM kolektif di media sosial dirasakan pihak Humas sebagai sesuatu yang biasa, karena hal ini menjadi bagian dari salah satu tugas pokok dan fungsi Humas, hal ini sebagaimana pernyataan Ipda M.K Umam bahwa:

“Penanganan *hoax* bagi kami bukan hal baru dan hambatan itu hampir selalu ada, tapi untuk kasus *hoax* mengenai pembuatan SIM kolektif ini boleh dikatakan hambatannya relatif tidak ada, mungkin hanya persoalan waktu saja. Artinya waktu untuk merespon adanya pemberitaan *hoax* itu sendiri yang kami tidak bisa kami lakukan secara langsung seketika itu; dan ini biasa karena kami tidak mau gegabah” (Hasil wawancara, 18/03/2019)

Lebih lanjut dia juga mengatakan:

“.....hambatan kita ya masalah waktu itu, kan ini semua sudah pasti to kaitannya sama kecepatan. Masyarakat pingin cepet-cepet aja menerima jawaban konfirmasi dari kita ya kita mau gimana ya, karena ada prosedur yang harus dilalui. Untuk di luar hambatan waktu tidak ada, hanya dihambatan waktu saja. (hasil wawancara, 18/03/2019)

Mendasarkan pada penjelasan informan di atas menunjukkan bahwa hambatan waktu dirasakan sebagai yang mengganggu dalam proses informasi balik kepada masyarakat sebagai konfirmasi atas adanya pemberitaan *hoax* mengenai pembuatan SIM. Apa yang disampaikan informan di atas mengenai hambatan dalam penanganan pemberitaan *hoax* senada dengan yang disampaikan oleh M. Sholeh Hasan S.HI berikut ini.

“..... kalau kita apa menemukan informasi *hoax* kita harus mencari oo yang bener ini jadi ada pembanding yang benar seperti ini, ini adalah *hoax* contoh itu dalam hal media. Hambatan kita, kita masalah tentang kasus yang ada di luar Surabaya jadi kita perlu waktu. jadi kita koordinasi dengan yang lain juga perlu waktu. Kita gak langsung oo ini salah. Kita ada strateginya, cari sumber kebenaran kebenaran faktanya .....” (Hasil Wawancara, 11/03/2019)

Pernyataan di atas ditegaskan lebih lanjut oleh Briпка Liana mengenai hambatan dalam penanganan pemberitaan *hoax* sebagai berikut.

“..... kendala kita jadi butuh waktu dalam proses klarifikasi diantaranya dengan pihak-pihak terkait maupun klarifikasi dengan ketentuan yang bisa mendasari mengenai substansi informasi yang dimuat; itu soalnya kita butuh jawaban yang *tervalid* yang bisa dipertanggung jawabkan. Jadi itu mas kendalanya dari kami cuma waktu terutama ya yang diluar jangkauan radius kita disini .....” (Hasil wawancara, 04/03/2019)

Mendasarkan beberapa informasi di atas menegaskan bahwa penanganan pemberitaan *hoax* terhambat oleh persoalan waktu atau kecepatan informasi yang diterima oleh masyarakat selaku pihak yang menginginkan informasi balik.

Hambatan waktu ini tentu perlu penanganan agar hal ini tidak menjadi bagian yang mengganggu kinerja Humas dalam memberikan pelayanan informasi yang diperlukan masyarakat. Terkait dengan upaya untuk menangani hambatan waktu ini Bripta Liana mengatakan bahwa:

Untuk mengatasi hambatan waktu ini sebenarnya sangat tergantung dari banyak sedikitnya masalah yang sedang ditangani. Jika masalah yang ditangani sedikit maka dengan kekuatan personil kita yang 11 orang ini bisa mengatasi sehingga penyelesaian masalah bisa cepat. Tetapi ada kecenderungan masalah yang kita tangani ini meningkat sehingga dengan 11 orang ini kurang memadai sehingga menyebabkan waktu penyelesaiannya yang kurang cepat” (Hasil wawancara, 04/03/2019)

Berdasarkan pendapat di atas menunjukkan bahwa persoalan waktu yang menjadi hambatan dalam strategi komunikasi yang dilakukan Humas nampaknya merambah pada hambatan personil yang dari sisi jumlahnya tidak memadai dibanding dengan masalah yang harus ditangani. Hal ini ternyata juga diakui oleh Ipda M.K. Umam bahwa:

Untuk mengatasi kendala waktu ini memang ada kaitannya dengan jumlah kasus dan kekuatan personil yang ada. Kendala waktu ini bisa teratasi jika kasus yang kita tangani sedikit tetapi jika kasus ini banyak, ditambah dengan personil yang hanya 11 orang ditambah lagi area wilayah kerja yang cukup luas..ya bisa dibayangkan sendiri bagaimana kecepatan penyelesaian masalah..pasti akan terganggu. (Hasil wawancara, 18/03/2019)

Berdasarkan pendapat di atas menunjukkan bahwa solusi mengatasi hambatan waktu itu sangat tergantung dari banyaknya masalah yang harus diselesaikan dan jumlah personil yang menangani masalah. Dari pernyataan informan di atas menunjukkan bahwa ternyata disamping waktu, hambatan lainnya adalah terbatasnya jumlah personil. Tentu hambatan personil inipun merupakan masalah yang harus diatasi. Cara mengatasi hambatan personil ini



tidak ada cara selain jumlahnya harus ditambah. Hal ini seperti pernyataan Ipda M.K Umam lebih lanjut bahwa:

Saya mengakui hambatan di personil ini yang hanya 11 orang. Dibanding dengan volume tugas pekerjaan yang ada yang cenderung mengalami peningkatan ini...ya memang kurang memadai. Oleh karena itu ya perlu ditambah, dan untuk ini kita sudah ajukan usulan penambahan personil.. (Hasil wawancara, 18/03/2019)

Mendasarkan pada data primer di atas menunjukkan bahwa yang menjadi hambatan dalam strategi komunikasi Humas Polda Jatim dalam menangani pemberitaan meliputi hambatan waktu dan sumber daya manusia. Berdasarkan data-data primer di atas mengenai hambatan strategi komunikasi Humas Polda Jatim dalam penanganan pemberitaan *hoax*, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pihak Humas selaku komunikator dengan strategi komunikasinya dalam proses menangani pemberitaan *hoax* terkendala adanya hambatan non teknis dalam bentuk hambatan waktu.
2. Disamping hambatan waktu, hambatan lainnya adalah mengenai kurangnya Sumber Daya Manusia di bagian humas.