

PERAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI JAWA TIMUR DALAM MENANGANI HOAKS

Roro Trinil Widyaningrum¹, Suprihatin²

S1 – Ilmu Komunikasi

SEKOLAH TINGGI ILMU KOMUNIKASI ALMAMATER WARTAWAN SURABAYA

Jl. Nginden Intan Timur I/18, Surabaya

Email: roro.trinil.widyaningrum@gmail.com, meetitien@gmail.com

Abstract

This research aims to analyze the role of the Communication and Informatics Office (Diskominfo) of East Java Province in addressing hoaxes circulating within society. The phenomenon of hoaxes has become increasingly prevalent in the digital era, potentially causing public unrest and undermining trust in the government. Therefore, effective public communication strategies and comprehensive digital literacy programs are required to mitigate the spread of false information.

This study employs a qualitative descriptive method, with data collected through in-depth interviews, document studies, and observation of activities conducted by Diskominfo East Java. Data were analyzed using reduction, presentation, and conclusion drawing techniques to provide a comprehensive understanding of the implemented strategies.

The findings indicate that Diskominfo East Java plays two main roles: preventive and curative. The preventive role is carried out through digital literacy programs, public awareness campaigns, and educational initiatives via social media to encourage critical thinking in evaluating information. The curative role is implemented through clarifications of false news via the website klinikhoaks.jatimprov.go.id, collaborations with mass media, and reports from the public. The public communication strategies applied combine informational, persuasive, and participatory models, thereby building public trust and reducing the spread of hoaxes.

This research concludes that Diskominfo East Java's role in handling hoaxes is crucial in maintaining social stability, enhancing digital literacy among citizens, and strengthening government public communication. The study recommends strengthening cross-sector collaboration, enhancing human resource capacity, and optimizing digital technology utilization in hoax management strategies.

Keywords: Hoax, Diskominfo East Java, Digital Literacy, Public Communication, Management Strategy

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Jawa Timur dalam menangani hoaks yang berkembang di masyarakat. Fenomena hoaks semakin marak di era digital dan berpotensi menimbulkan keresahan publik serta merusak kepercayaan terhadap pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi publik yang efektif dan program literasi digital yang komprehensif untuk menangulangi penyebaran informasi palsu.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, studi dokumentasi, dan observasi pada kegiatan Diskominfo Jawa Timur. Analisis data dilakukan dengan pendekatan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan untuk mendapatkan gambaran utuh mengenai strategi yang dijalankan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Diskominfo Jawa Timur memiliki dua peran utama, yaitu preventif dan kuratif. Peran preventif diwujudkan melalui kegiatan literasi digital, sosialisasi, serta kampanye edukatif di media sosial untuk meningkatkan kesadaran masyarakat agar lebih kritis terhadap informasi. Sedangkan peran kuratif dilakukan melalui klarifikasi berita palsu melalui situs *klinikhoaks.jatimprov.go.id*, kerja sama dengan media massa, serta pelaporan masyarakat. Strategi komunikasi publik yang diterapkan Diskominfo mengombinasikan model komunikasi informasi, persuasif, dan partisipatif, sehingga dapat membangun kepercayaan publik sekaligus menekan laju penyebaran hoaks.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa peran Diskominfo Jawa Timur dalam menangani hoaks sangat penting untuk menjaga stabilitas sosial, membangun literasi digital masyarakat, serta memperkuat komunikasi publik pemerintah. Rekomendasi penelitian ini adalah perlunya penguatan kolaborasi lintas sektor, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan optimalisasi pemanfaatan teknologi digital dalam strategi penanganan hoaks.

Kata kunci: Hoaks, Diskominfo Jawa Timur, Literasi Digital, Komunikasi Publik, Strategi Penanganan

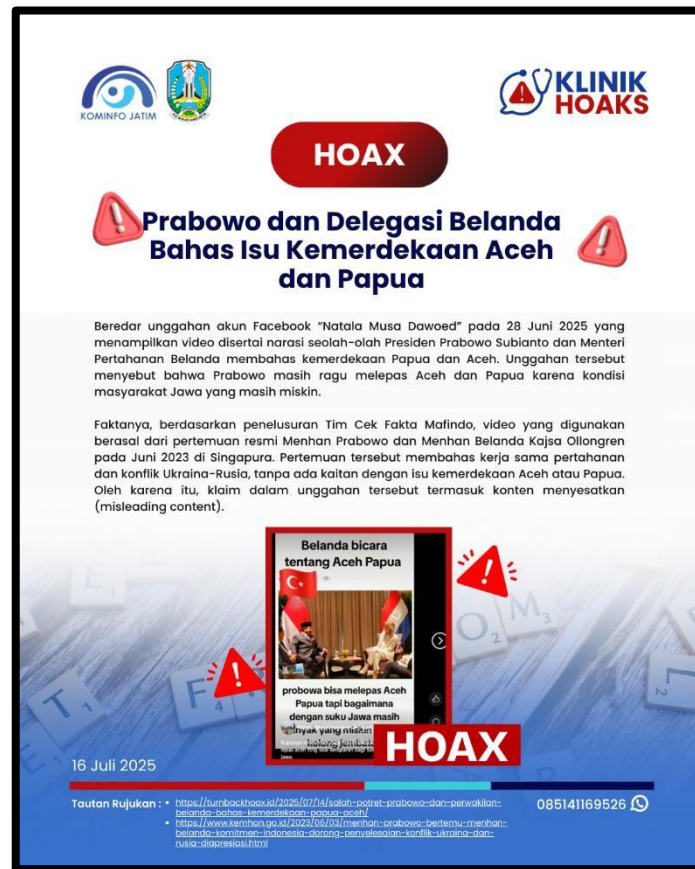
1. PENDAHULUAN

Fenomena hoaks di era digital menjadi salah satu tantangan utama dalam menjaga kestabilan informasi publik. Penyebaran berita bohong melalui media sosial, aplikasi pesan instan, maupun kanal digital lain berpotensi menimbulkan keresahan, mengarahkan opini publik ke arah yang salah, hingga menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Rendahnya literasi digital di masyarakat turut memperburuk situasi ini. Berdasarkan survei APJII (2024), lebih dari 58% pengguna internet Indonesia pernah terpapar informasi yang dikategorikan sebagai hoaks. Kondisi tersebut menuntut kehadiran lembaga pemerintah, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur (Diskominfo Jatim), untuk menjalankan peran strategis dalam menangani hoaks, baik secara preventif maupun kuratif.

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan bagaimana peran Diskominfo Jatim dalam menangani hoaks, strategi komunikasi publik yang digunakan, serta tantangan yang dihadapi di era digital.

Gambar 1 Contoh hoaks yang beredar



2.METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan fokus memahami secara mendalam strategi komunikasi publik Diskominfo Jatim dalam menangani hoaks.

- **Jenis Data:** kualitatif berupa narasi dan deskripsi.
- **Sumber Data:** primer (wawancara dengan pejabat/staf Diskominfo Jatim) dan sekunder (dokumen, laporan, serta publikasi resmi).
- **Teknik Pengumpulan Data:** wawancara mendalam, observasi kegiatan literasi digital, dan studi dokumentasi.
- **Teknik Analisis:** deskriptif kualitatif eksploratif untuk menggali pola, strategi, dan tantangan yang dihadapi.
- **Keabsahan Data:** diuji dengan triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

3.HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

Diskominfo Jatim memainkan peran sentral dalam menangani hoaks melalui dua pendekatan utama:

1. Strategi Preventif: edukasi publik lewat literasi digital, pelatihan, workshop, serta kampanye anti-hoaks.
2. Strategi Kuratif: klarifikasi hoaks melalui platform Klinik Hoaks Jatim, yang melibatkan verifikator dan validator untuk memastikan akurasi.

Penyebaran hoaks meningkat pada situasi tertentu, seperti pandemi Covid-19, bencana alam, serta momentum Pemilu dan Pilkada.

Gambar 2 Proses wawancara mendalam



3.2 Pembahasan

- Peran Strategis: Diskominfo Jatim tidak hanya menyampaikan informasi resmi, tetapi juga membangun jejaring komunikasi dengan komunitas lokal, akademisi, media, dan organisasi seperti MAFINDO.
- Inovasi Klinik Hoaks: platform digital berbasis verifikasi informasi yang melayani klarifikasi publik dengan rata-rata respon <24 jam. Hingga 2025, tercatat ribuan laporan masuk dan lebih dari 4.600 informasi telah diklasifikasikan (hoaks, disinformasi, fakta, ujaran kebencian).
- Efektivitas Program: literasi digital Jawa Timur meningkat (indeks 3,58 pada 2022), meski masih menghadapi tantangan disparitas literasi antarwilayah.
- Tantangan: kecepatan penyebaran hoaks, fanatisme publik, serta keterbatasan sumber daya manusia di daerah.

4. SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Diskominfo Jatim memiliki peran strategis dalam menangani hoaks di era digital melalui strategi preventif (edukasi literasi digital) dan kuratif (klarifikasi hoaks). Klinik Hoaks menjadi inovasi unggulan yang meningkatkan partisipasi publik dalam memverifikasi informasi.

Namun demikian, masih terdapat tantangan besar berupa cepatnya arus hoaks dan rendahnya literasi digital di sebagian masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kolaborasi lintas sektor, percepatan literasi digital hingga ke desa, serta penguatan sumber daya manusia di daerah.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Adhiarso, D. S., Utari, P., & Hastjarjo, S. (2018). The Influence of News Construction and Netizen Response to the Hoax News in Online Media. *Jurnal The Messenger*, 10(2), 162. <https://doi.org/10.26623/themessenger.v10i2.782>
- Anam, K. (2023). *Paling Rendah di ASEAN, Tingkat Literasi Digital RI Cuma 62%*. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230214171553-37-413790/paling-rendah-di-asean-tingkat-literasi-digital-ri-cuma-62>
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2024). Internet Indonesia. *Survei Penetrasi Internet Indonesia*, 1–90. <https://survei.apjii.or.id/survei/group/9>
- Creswell, J. W. (2014). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. *Sage Publications*.
- DetikJatim. (2024). *Diskominfo Jatim Punya Aplikasi Klinik Hoaks untuk Cek Kabar Bohong*. <https://www.detik.com/jatim/berita/d-7634553/diskominfo-jatim-punya-aplikasi-klinik-hoaks-untuk-cek-kabar-bohong?>
- Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. (2025). *Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur*. <https://kominfo.jatimprov.go.id/halaman/struktur-organisasi>
- Febriansyah, F., & Muksin, N. N. (2020). Fenomena Media Sosial: Antara Hoaks, Destruksi Demokrasi, Dan Ancaman Disintegrasi Bangsa. *Sebatik*, 24(2), 193–200. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v24i2.1091>
- Fitriarti, E. A. (2019). Urgensi Literasi Digital Dalam Menangkal Hoax Informasi Kesehatan Di Era Digital. *Metacommunication: Journal of Communication Studies*, 4(2), 219. <https://doi.org/10.20527/mc.v4i2.6929>
- Frida Kusumastuti, Santi Indra Astuti, Yanti Dwi Astuti, Mario Antonius Birowo, Lisa Esti Puji Hartanti, Ni Made Ras Amanda, & Novi Kurnia. (2021). *Etis Bermedia Digital*. November, 1–116.
- Grunig, J. E. (2001). Two-Way Symmetrical PR Past Present and Future. In *Chapter* (p. 11).
- Hobbs, R. (2010). The Heritage of Digital and Media Literacy When. In *Digital and media literacy: A plan of action*. <http://www.knightcomm.org/digital-and-media-literacy/>
- InfoPublik. (2023). *Kominfo Jatim Raih 3 Penghargaan Pelayanan Publik*. <https://infopublik.id/kategori/nusantara/801166/kominfo-jatim-raih-3-penghargaan-pelayanan-publik>
- Iswara, A. A. (2023). Analisis Hoaks Yang Dipublikasikan Berulang. *Jurnal Pekommas*, 8(1), 87–94. <https://doi.org/10.56873/jpkm.v8i1.4950>
- Jatim Newsroom. (2022a). *Diskominfo Jatim Raih Penghargaan Anugerah Media Humas 2022*. <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/diskominfo-jatim-raih-penghargaan-anugerah-media-humas-2022>
- Jatim Newsroom. (2022b). *Gubernur Khofifah Lantik Komite Komunikasi Digital Jatim Tahun 2022-2024*. <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/gubernur-khofifah-lantik-komite-komunikasi-digital-jatim-tahun-2022-2024>

- Jatim Newsroom. (2023a). *Diskominfo Jatim Resmi Miliki Logo Baru*. <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/diskominfo-jatim-resmi-miliki-logo-baru>
- Jatim Newsroom. (2023b). *Diskominfo Jatim Sabet Tiga Penghargaan Pada Malam Anugerah Keterbukaan Informasi Publik KI Award Jatim 2023*. <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/diskominfo-jatim-sabet-tiga-penghargaan-pada-malam-anugerah-keterbukaan-informasi-publik-ki-award-jatim-2023>
- Jatim Newsroom. (2023c). *Kominfo Jatim Apresiasi Peluncuran Klinik Hoaks dan Pengukuhan Komite Komunikasi Digital di Tuban*. Kominfo.Jatimprov.Go.Id. <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/kominfo-jatim-apresiasi-peluncuran-klinik-hoaks-dan-pengukuhan-komite-komunikasi-digital-di-tuban>
- Jatim Newsroom. (2024a). *Berantas Hoaks Perlu Kolaborasi Semua Pihak*. <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/berantas-hoaks-perlu-kolaborasi-semua-pihak>
- Jatim Newsroom. (2024b). *Diskominfo Jatim Raih Predikat Sangat Inovatif dalam Innovative Government Award 2024*. <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/diskominfo-jatim-raih-predikat-sangat-inovatif-dalam-innovative-government-award-2024>
- Jatim Newsroom. (2024c). *Jatim Raih Penghargaan Anugerah Media Humas 2024*. <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/jatim-raih-penghargaan-anugerah-media-humas-2024>
- Jatim Newsroom. (2024d). *Kadis Kominfo Jatim Sharing Integrasi Informasi Sistem Informasi Digital Jawa Timur*. <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/kadis-kominfo-jatim-sharing-integrasi-informasi-sistem-informasi-digital-jawa-timur>
- Jatim Newsroom. (2024e). *Pemerintah Kota Probolinggo Launching Klinik Hoaks*. <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/pemerintah-kota-probolinggo-launching-klinik-hoaks>
- Jatim Newsroom. (2025). *Wagub Jatim dan PT Telkom Bahas Strategi Zero Blank Spot, Dorong Akses Internet Merata hingga Pelosok*. <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/wagub-jatim-dan-pt-telkom-bahas-strategi-zero-blank-spot-dorong-akses-internet-merata-hingga-pelosok>
- Juwita, R., Taqiyuddin, M., Syarifah, S., Sunata, I., Chairiyah, U., Hapsari, D. C., Lusianawati, H., Pratiwi, E. A., & Hamidah, E. (2024). *Teori-Teori Komunikasi*.
- Kadir, A., & Triwahyuni, T. C. (2013). Pengantar Teknologi Informasi Edisi Revisi. *Andi Yogyakarta, August*, 2. <https://doi.org/10.13140/2.1.4734.7840>
- Kementerian Kominfo. (2020). Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat. *Jakarta: Kementerian Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia*, 1376, 2–41.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2022). *Status Literasi Digital di Indonesia Tahun 2022. November*, 205–207.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2024). Indeks Masyarakat Digital Indonesia. *Imdi.Sdmdigital.Id*. https://imdi.sdmdigital.id/home_2023
- Komdigi. (2021). *Literasi Digital Bergulir ke Seluruh Negeri*. <https://www.komdigi.go.id/berita/artikel/detail/literasi-digital-bergulir-ke-seluruh-negeri>
- Livingstone, S., Wijnen, C. W., Papaioannou, T., Costa, C., & Mar Grandío, M. Del. (2013). Situating media literacy in the changing media environment: Critical insights from European research on audiences. *Audience Transformations: Shifting Audience Positions in Late Modernity, December 2015*, 210–227. <https://doi.org/10.4324/9780203523162>

- Meinarni, N. P. S., & Iswara, I. B. A. I. (2018). *Hoax and its Mechanism in Indonesia*. 165(Iccsr), 183–186. <https://doi.org/10.2991/iccscr-18.2018.39>
- Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Kominfo Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika. *Kementerian Komunikasi Dan Informatika, Kepala Biro Hukum*, 1026, 1–48.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. Sage Publications.
- Murdyanto. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Nickerson, R. S. (1998). Confirmation bias: A ubiquitous phenomenon in many guises. *Review of General Psychology*, 2(2), 175–220. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.2.2.175>
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research and Evaluation Methods* (4th ed.). Sage Publications.
- Pemerintah Provinsi Jawa Timur. (2023). *Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023*. 11.
- Presiden Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers*. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjWxrKeif7eAhVYfysKHcHWAOWQFjAAegQICRAC&url=https%3A%2F%2Fwww.ojk.go.id%2Fid%2Fkanal%2Fpasar-modal%2Fregulasi%2Fundang-undang%2FDocuments%2FPages%2Fundang-undang-nomo>
- Presiden Republik Indonesia. (2002). *Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran*. *Indonesia*, 1–34.
- Presiden Republik Indonesia. (2008a). *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP)*. *Technological Forecasting and Social Change*, 60.
- Presiden Republik Indonesia. (2008b). *Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. *Bi.Go.Id*, September, 1–2. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/37589/uu-no-11-tahun-2008>
- Presiden Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*.
- Presiden Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik* (Issue 1).
- Prisgunanto, I. (2018). Pemaknaan Arti Informasi Di Era Digital. *WACANA, Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 17(2), 143. <https://doi.org/10.32509/wacana.v17i2.619>
- Purba, R. A., Sudarso, A., Silitonga, H. P., Sisca, S., Supitriyani, S., Yusmanizar, Nainggolan, L. E., & Sudirman, A. (2020). Aplikasi Teknologi Informasi: Teori dan Implementasi. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Vol. 2, Issue 1).
- Rahadi, D. R. (2017). Perilaku Pengguna Dan Informasi Hoax Di Media Sosial. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(1), 58–70. <https://doi.org/10.26905/jmdk.v5i1.1342>
- Raharjo, N. P., & Winarko, B. (2021). Analisis Tingkat Literasi Digital Generasi Milenial Kota Surabaya dalam Menanggulangi Penyebaran Hoaks. *Jurnal Komunika: Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 10(1), 33. <https://doi.org/10.31504/komunika.v10i1.3795>
- Sekretariat Negara. (2019). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik. *Media Hukum*, 7(2), 70.
- Siberkreasi. (2021). *Cakap Bermedia Digital*.