

MENANGKAL PUSARAN HOAKS DAN DISINFORMASI SAAT PANDEMI COVID-19

Jum'at, 03 April 2020 - Kgs. Chris Fither

Perkembangan media sosial sudah mengalir dan mendarah daging ke segala lini kehidupan masyarakat sehingga memunculkan dampak permasalahan sosial baru, yaitu hoaks dan disinformasi. Menurut Ali (19:2017) mengatakan ciri utama hoaks adalah menohok sentimen paling sensitif dalam diri masyarakat, rasa takut akan yang lain, yang di luar kita, ketika kita sedang diterpa oleh krisis yang tak kunjung usai. Sedangkan, beberapa ciri-ciri disinformasi adalah adanya kesengajaan untuk menyebarkan informasi palsu, membingungkan dan menipu orang lain. Berita hoaks dan disinformasi akan terus menyebar tanpa mengenal waktu dan kondisi ketika pandemi covid-19 saat ini.

Apa perbedaan antara hoaks dan disinformasi? Hoaks merupakan suatu konten informasi tidak benar yang seakan-akan informasi itu benar menurut asumsi penerimanya. Sedangkan, disinformasi adalah penyimpangan informasi yang sama sekali tidak ada fakta/kebenaran yang dilakukan secara sengaja oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

Hoaks dan disinformasi tidak hanya menjadi musuh pada level masyarakat tetapi juga pada level negara. Pada level masyarakat, hoaks dapat membuat perselisihan antar individu atas perbedaan asumsi baik di dunia *online* dan nyata. Sedangkan pada level negara, hoaks akan menimbulkan kekacauan stabilitas sosial-politik dan ketertiban sosial, serta merusak wibawa pemerintah.

Tidak hanya virus corona saja yang terus menyebar ancaman tetapi juga hoaks dan disinformasi melalui berbagai aplikasi gawai. Mengapa hoaks dan disinformasi selalu ada di tengah masyarakat? Jawabannya adalah lemahnya kemampuan masyarakat dalam menyaring dan menelaah informasi. Setiap informasi tersebut akan membentuk konstruksi individu dalam memaknai berbagai informasi sehingga berkembang menjadi asumsi-asumsi sosial. Bahayanya adalah jika asumsi tersebut tidak valid dan menyebar kemana-mana. Terlebih lagi hoaks dan disinformasi memuat narasi-narasi yang membuat perpecahan dan kebingungan dalam masyarakat terkait virus corona.

Untuk menangkal pusaran hoaks dan disinformasi tidak hanya berpangku pada kemampuan masyarakat saja, tetapi juga kemampuan negara untuk mengelola informasi publik melalui institusi-institusi pemerintah yang ditunjuk. Kehadiran negara sangat dibutuhkan ketika kondisi genting saat ini. Pandemi covid-19 telah menimbulkan dampak sosial secara psikologis dan sosiologis pada setiap individu. Maka diperlukan suatu strategi penguatan dan pengelolaan kelembagaan secara desentralisasi yang efektif dan efisien untuk melawan hoaks dan disinformasi terkait pandemi covid-19 melalui pelayanan pengelolaan pelayanan publik.

Pengelolaan Informasi Publik Dalam Menangkal Hoaks dan Disinformasi

Pada tanggal 1 April 2020, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) menemukan 405 hoaks tentang Virus Corona (katadata.co.id). Mengingat kondisi masyarakat membutuhkan layanan internet sebagai sarana dalam pekerjaan dan aktivitas sehari-hari selama kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) saat ini, sangat bijak ketika Kementerian Komunikasi dan Informatika tidak memblokir akses internet, tetapi mendorong *platform* digital dari media sosial menangguk (*take down*) konteks hoaks dan disinformasi terkait virus corona.

Kementerian Komunikasi dan Informatika RI sangat inovatif dalam menangani hoaks yang beredar di masyarakat. Langkah ini patut mendapatkan apresiasi atas layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu layanan masyarakat yang dapat diakses untuk memperoleh verifikasi suatu postingan dan atau berita yang mana hoaks dan disinformasi atau tidak, masyarakat dapat mengunjungi website kominfo.go.id pada layanan Informasi Publik kanal Publikasi yang memuat Laporan Isu Hoaks. Dalam Laporan Isu Hoaks menampilkan gambar informasi media sosial yang terverifikasi, penjelasannya, dan *link counter* (link sumber informasi valid yang mengklarifikasi berita hoaks/disinformasi tersebut).

Dalam akses layanan informasi ini, Kemenkominfo mengkategorisasikan berita media sosial, bersifat hoaks dan disinformasi. Hal ini sangat efektif memberikan informasi terkait pandemi covid-19 di berbagai wilayah Indonesia. Layanan ini sangat dibutuhkan dalam ketidakpastian informasi dan strategi melawan gelombang arus informasi yang masif di media sosial. Beberapa konten postingan media sosial yang diklarifikasi merupakan hoaks, seperti Warga Boalem Gorontalo Positif Corona, Kakak-Adik Relawan di RS Wisma Atlet Meninggal Karena Corona, Dukung #DiRumahAja, Netflix Kasih Layanan Gratis Tiga Bulan, dan lain sebagainya. Sedangkan, konten postingan media sosial yang merupakan disinformasi misalnya Video Penutupan Jalan di Rawa Bokor Karena Zona Merah, Karantina Wilayah di Pekanbaru pada Tanggal 7 April 2020 Selama 20 Hari, dan lain sebagainya.

Pelayanan Laporan Isu Hoaks terkait virus corona sudah dilakukan di beberapa Dinas Komunikasi dan Informatika di tingkat daerah. Mereka memperbaharui informasi hoaks maupun disinformasi secara tepat (*real-time*), bahkan menyediakan fitur informasi Pantau Corona di berbagai daerah.

Meskipun demikian masih ditemukan pada beberapa pemerintah daerah yang lamban menyampaikan pembaharuan informasi hoaks atau disinformasi terkait covid-19 seperti Layanan Isu Hoaks tidak diperbaharui sekitar satu bulan lebih lamanya. Hal ini menyebabkan tidak diberikannya pelayanan pembaharuan informasi kepada masyarakat ketika mengalami kondisi genting dalam upaya melawan persebaran covid-19 secara sosial. Pola persebaran hoaks dan disinformasi yang begitu cepat dan tidak terkendali sangat membutuhkan kecepatan secara kelembagaan dalam menangkai konten hoaks dan disinformasi.

Titik kelemahan paling krusial lainnya adalah ketika Dinas Komunikasi dan Informatika di beberapa daerah tidak menyediakan sama sekali pelayanan terkait Laporan Isu Hoaks. Di pandemi covid-19 saat ini masyarakat membutuhkan suatu kepastian informasi yang valid. Ini merupakan salah satu kelemahan tata kelola pelayanan informasi yang masih ditemukan di berbagai situs milik Dinas Komunikasi dan Informatika di daerah. Padahal sebagai pengelola informasi dan komunikasi publik, serta verifikator informasi-informasi yang sah berdasarkan tugas dan wewenangnya, maka peran mereka sangat penting menjaga stabilitas sosial-politik dan ketertiban sosial di berbagai pelosok daerah seluruh Indonesia.

Dari penjelasan di atas menunjukkan belum adanya sinkronisasi pengelolaan informasi dan komunikasi publik antara pusat dan di daerah. Tampak belum terbangunannya desentralisasi pengelolaan dan pelayanan informasi publik secara baik. Kekuatan pengelolaan dan pelayanan tersebut masih bertumpu pada pundak pemerintah pusat. Padahal pemerintah daerah memiliki peran strategis untuk menyediakan layanan terkait Laporan Isu Hoaks secara responsif. Pada kondisi melawan pandemi covid-19, peran institusi pemerintah sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memperoleh informasi valid yang diperkuat dengan penjelasan dan *link counter*.

Peran Ombudsman RI Sebagai *Magistratur of Influence*

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2009, Ombudsman RI melaksanakan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka pencegahan maladministrasi. *Magistrature of Influence* menunjukkan peran Ombudsman RI adalah untuk menyentuh kesadaran dan komitmen supaya penyelenggara pelayanan publik menjalankan penyelenggaraannya berdasarkan peraturan yang menjalankan asas, norma hukum, prosedur dan sistem pelayanan publik (Meliala, 2019).

Tindakan maladministrasi mengakibatkan kerugian pada hak-hak masyarakat, maka sebab itu negara harus melindunginya. Salah satu caranya adalah pengelolaan informasi dalam pelayanan Laporan Isu Hoaks. Pemerintah pusat harus mendorong pemerintah daerah untuk membuat layanan Laporan Isu Hoaks agar desentralisasi penanganan hoaks dan disinformasi terkait covid-19 dapat diantisipasi secara komprehensif.

Dengan menempatkan kekuasaan pada daerah, semestinya pemerintah daerah memiliki kesadaran akan tugas dan wewenangnya akan kebutuhan pelayanan berdasarkan tuntutan dan kondisi suatu masyarakat. Ketika penyelenggara pelayanan publik tidak memenuhinya, dapat berujung pada pengaduan laporan masyarakat, salah satunya kepada Ombudsman RI. Oleh karena itu, diharapkan kesadaran pemerintah daerah untuk menampilkan pelayanan Laporan Isu Hoaks sebagai langkah bersama melawan virus corona baik dari segi sosial, politik, ekonomi, dan kesehatan.