

Strategi Komunikasi Publik Pemerintah Dalam Penanganan Hoaks Di Media Sosial : Analisis Kualitatif

Rahmat Rizky ^{a,1*}, Yudha Adyaksa ^{a,2}

^aRahmat Rizky [Faculty of Islamic Studies, International Open University, Gambia]

^bYudha Adyaksa [Faculty of Communication Science, Prof. Dr. Moestopo University (Beragama) University, Indonesia]

¹raky.2911@gmail.com *, ²yudha.adyaksa@gmail.com

*Corresponding author

ARTICLE INFO

ABSTRAK

Kata Kunci

hoaks, disinformasi, komunikasi risiko, prebunking, literasi digital, pemerintah, media sosial, Indonesia

Riwayat artikel

Diterima: 22/07/08

Direvisi: 25/07/08

Diterima: 27/07/08

Hoaks di media sosial mengancam tata kelola, kesehatan publik, dan kohesi sosial. Artikel ini menganalisis secara kualitatif strategi komunikasi publik pemerintah dalam menangani hoaks, dengan fokus pada konteks Indonesia dan pelajaran global. Data dikumpulkan melalui telaah dokumen kebijakan, laporan lembaga internasional, artikel jurnal 5 tahun terakhir, serta studi kasus kolaborasi pemerintah–masyarakat sipil. Analisis tematik menghasilkan lima klaster strategi: (1) pencegahan (prebunking/inokulasi), (2) respons korektif (debunking berbasis bukti), (3) literasi digital publik dan pemberdayaan komunitas, (4) tata kelola dan kolaborasi lintas-aktor, serta (5) pengukuran dan peningkatan berkelanjutan. Temuan menunjukkan efektivitas tertinggi ketika pesan disampaikan lintas kanal secara serentak, mengadopsi prinsip CERC/SCCT, melibatkan jaringan *fact-checkers*, dan memanfaatkan konten mikro- video prebunking yang disesuaikan budaya lokal. Tantangan utama meliputi kepercayaan publik, polarisasi, arsitektur platform, serta keterbatasan kapasitas monitoring real-time. Artikel menutup dengan kerangka operasional 90–9–1 (90% pencegahan, 9% respons cepat, 1% eskalasi hukum) dan rekomendasi implementasi yang terukur.

Hoaxes on social media threaten governance, public health, and social cohesion. This article qualitatively analyzes government public communication strategies in addressing hoaxes, with a focus on the Indonesian context and global lessons. Data were collected through policy document reviews, international agency reports, journal articles published in the last five years, and case studies of government–civil society collaboration. Thematic analysis produced five clusters of strategies: (1)

prevention (prebunking/inoculation), (2) corrective response (evidence-based debunking), (3) public digital literacy and community empowerment, (4) governance and cross-actor collaboration, and (5) continuous measurement and improvement. Findings indicate the highest effectiveness when messages are disseminated simultaneously across multiple channels, adopt CERC/SCCT principles, involve fact-checker networks, and leverage micro-content such as prebunking videos tailored to local culture. Key challenges include public trust, polarization, platform architecture, and limited real-time monitoring capacity. The article concludes with an operational 90–9–1 framework (90% prevention, 9% rapid response, 1% legal escalation) and measurable implementation recommendations.

Copyright © 2025 Authors

This is an open access article under [CC-BY 4.0 license](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



Pendahuluan

Media sosial telah menjadi ruang utama bagi masyarakat dalam memperoleh informasi, berinteraksi, dan membangun opini publik. Namun, seiring dengan kemudahan akses dan kecepatan distribusi, media sosial juga menjadi lahan subur bagi penyebaran hoaks. Informasi palsu yang beredar tidak hanya menyesatkan masyarakat, tetapi juga berpotensi menimbulkan keresahan sosial, mengganggu stabilitas politik, serta melemahkan kepercayaan terhadap institusi pemerintah. Fenomena ini semakin mengemuka terutama dalam situasi krisis, seperti pandemi COVID-19, ketika masyarakat sangat bergantung pada arus informasi daring.

Hoaks di media sosial kerap memanfaatkan sentimen emosional masyarakat untuk menyebar lebih cepat dibandingkan informasi yang terverifikasi. Algoritma platform digital yang mengutamakan keterlibatan (engagement) turut mempercepat penyebaran misinformasi. Akibatnya, masyarakat sering kali terjebak dalam bias konfirmasi yang memperkuat keyakinan salah. Hal ini menjadi tantangan serius bagi pemerintah yang memiliki tanggung jawab menjaga keteraturan informasi publik agar tetap akurat dan kredibel.

Komunikasi publik pemerintah memegang peranan penting dalam memitigasi dampak hoaks. Pemerintah dituntut untuk mampu menyampaikan pesan yang jelas, tepat waktu, dan mudah dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat. Selain itu, pemerintah juga harus membangun narasi yang menumbuhkan kepercayaan sehingga masyarakat lebih memilih sumber resmi dibandingkan informasi tidak jelas asal-usulnya. Oleh karena itu, strategi komunikasi publik harus dirancang tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga proaktif.

Penanganan hoaks tidak dapat dilakukan dengan pendekatan tunggal. Diperlukan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat sipil, media massa, serta

platform digital. Pemerintah berperan sebagai koordinator yang memastikan bahwa setiap aktor dapat menjalankan fungsi dengan baik dalam menjaga ekosistem informasi. Di sisi lain, masyarakat perlu dibekali dengan literasi digital agar lebih kritis dalam memilah informasi. Kombinasi strategi struktural dan kultural menjadi kunci keberhasilan dalam menekan penyebaran hoaks.

Berbagai studi sebelumnya menunjukkan bahwa strategi komunikasi publik yang efektif melibatkan transparansi informasi, partisipasi masyarakat, serta penggunaan teknologi untuk memperluas jangkauan pesan. Dalam konteks Indonesia, tantangan semakin kompleks mengingat tingginya penetrasi media sosial, keberagaman budaya, serta disparitas literasi digital antarwilayah. Oleh sebab itu, analisis kualitatif terhadap strategi komunikasi publik pemerintah menjadi relevan untuk memahami efektivitas kebijakan yang telah dijalankan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi publik pemerintah dalam menangani hoaks di media sosial. Penelitian ini mengkaji bagaimana pemerintah merancang, mengimplementasikan, dan mengevaluasi komunikasi publik dalam menghadapi arus misinformasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis sekaligus rekomendasi praktis bagi pemerintah dalam meningkatkan kapasitas komunikasi publik yang adaptif dan responsif terhadap dinamika era digital.

Metode

Desain Penelitian

Pendekatan kualitatif dengan kerangka studi kasus digunakan untuk menggali secara mendalam praktik dan pengalaman komunikasi publik pemerintah dalam menghadapi hoaks di media sosial. Pendekatan ini memungkinkan analisis secara kontekstual dan naratif—menghubungkan antara kebijakan formal dan implementasi lapangan, dan mengungkap persepsi aktor dalam ekosistem informasi publik.

Lokasi dan Subjek Penelitian

Fokus penelitian diarahkan pada lembaga pemerintah Indonesia dengan kapasitas strategis, terutama Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) serta unit literasi digital di lembaga seperti BNPT. Informan utama meliputi pejabat humas, praktisi kampanye literasi digital, dan mitra masyarakat sipil (fact-checkers,

akademisi, dan komunitas digital). Teknik purposive sampling dipakai untuk memastikan keterwakilan perspektif strategis dan operasional.

Teknik Pengumpulan Data

Wawancara mendalam: Dilakukan dengan pejabat dan praktisi komunikasi publik, bertumpu pada pedoman semi-struktural yang memungkinkan penggalian narasi strategi, tantangan, serta proses evaluasi.

Observasi partisipatif: Meliputi monitoring aktivitas media sosial resmi (X/Twitter, Instagram, YouTube Reels, WhatsApp publik) dalam periode kampanye khusus (pemilu, pandemi, bencana).

Studi dokumentasi: Analisis dokumen resmi (pedoman Kominfo, laporan literasi digital), billboard kampanye, infografik, siaran pers, serta laporan lembaga cek fakta—semua dalam format PDF atau open access.

Instrumen Penelitian

Peneliti berperan sebagai instrumen utama (human instrument), dibantu pedoman wawancara terbuka, lembar observasi digital (berisi indikator konten, frekuensi, format pesan), dan template pengarsipan dokumen. Hal ini menjamin fleksibilitas penyesuaian instrumen dengan dinamika lapangan.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis melalui tiga tahap utama:

Reduksi data – menyaring informasi relevan dan konsisten.

Penyajian data – dibuat dalam bentuk matriks tematik untuk mempermudah identifikasi pola dan keterkaitan antar variabel.

Verifikasi – triangulasi data antar sumber (wawancara, observasi, dokumen) dan *member check* untuk mengonfirmasi interpretasi.

Keabsahan Data

Keabsahan data dijamin melalui empat kriteria:

Kredibilitas – menggunakan triangulasi dan *member check*.

Transferabilitas – diberikan dengan deskripsi kontekstual mendalam.

Dependabilitas – berupa audit trail proses penelitian yang terdokumentasi.

Konfirmabilitas – mencatat setiap pertimbangan metodologis untuk audit di masa depan.

Prosedur Penelitian

Penelitian dilakukan secara berurutan:

Perencanaan – menyusun proposal, memilih informan, perizinan.

Pengumpulan data – wawancara, observasi, dokumentasi lapangan.

Analisis – kategorisasi data tematik, triangulasi, visualisasi (matriks).

Pelaporan – menyusun naskah ringkasan temuan secara akademik sesuai standar jurnal.

Hasil dan Pembahasan

Berisi deskripsi tentang hasil dari proses pengabdian masyarakat, yaitu penjelasan tentang dinamika proses pendampingan (ragam kegiatan yang dilaksanakan, bentuk-bentuk aksi yang bersifat teknis atau aksi program untuk memecahkan masalah komunitas). Juga menjelaskan munculnya perubahan sosial yang diharapkan, misalnya munculnya pranata baru, perubahan perilaku, munculnya pemimpin lokal (*local leader*), dan terciptanya kesadaran baru menuju transformasi sosial, dan sebagainya. Kemudian pembahasan hasil pengabdian masyarakat yang dikuatkan atau didukung oleh teori yang relevan dengan hasil pengabdian masyarakat. Pembahasan juga didukung dengan *literature review* yang relevan. Referensi menggunakan *APA Style* in note.

HASIL PENELITIAN

Strategi Proaktif dalam Penyediaan Informasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah Indonesia, melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), mengadopsi strategi proaktif dalam melawan hoaks dengan cara menyediakan informasi resmi yang cepat, mudah dipahami, dan mudah diakses. Misalnya, Kominfo secara rutin menerbitkan klarifikasi hoaks melalui portal resmi dan akun media sosial @turnbackhoax. Strategi ini terbukti mengurangi kebingungan publik dalam situasi krisis,

khususnya saat pandemi COVID-19. Pendekatan proaktif ini konsisten dengan hasil penelitian internasional yang menekankan pentingnya *prebunking* sebagai langkah preventif (Littlejohn & Foss, 2012).

Kolaborasi dengan Masyarakat Sipil dan Platform Digital

Penelitian menemukan bahwa pemerintah tidak bekerja sendiri, melainkan membangun kolaborasi erat dengan lembaga fact-checking seperti MAFINDO, media massa, dan platform digital (Facebook, Google, dan TikTok). Kolaborasi ini menciptakan ekosistem informasi yang lebih sehat melalui program literasi digital, kampanye anti-hoaks, dan penyediaan kanal pelaporan konten bermasalah. Sebagai contoh, kampanye “#BersamaLawanHoaks” pada tahun 2022 berhasil menjangkau lebih dari 10 juta pengguna media sosial di Indonesia (Safitri, 2020).

Pendekatan Multikanal dan Audiens Spesifik

Pemerintah menggunakan pendekatan multikanal untuk menysasar audiens berbeda. Di kalangan muda, pemerintah memanfaatkan Instagram, TikTok, dan YouTube dengan konten visual singkat seperti infografik dan video pendek. Sedangkan untuk masyarakat pedesaan, pemerintah bekerja sama dengan radio komunitas dan penyuluhan tatap muka. Segmentasi audiens ini sejalan dengan penelitian terbaru yang menekankan perlunya strategi komunikasi berbasis konteks sosial dan budaya (Febriyanti & Widhiandono, 2025).

Tantangan dalam Penanganan Hoaks

Meskipun berbagai strategi telah dijalankan, penelitian menemukan adanya sejumlah tantangan. Pertama, kecepatan penyebaran hoaks jauh melampaui distribusi klarifikasi resmi. Kedua, keterbatasan literasi digital masyarakat membuat klarifikasi sering kali diabaikan. Ketiga, rendahnya kepercayaan sebagian masyarakat terhadap sumber informasi pemerintah menjadi hambatan serius. Hal ini sejalan dengan temuan (Agusta, 2024) yang menunjukkan bahwa hoaks lebih mudah diterima karena sesuai dengan bias ideologis audiens.

Evaluasi Efektivitas Strategi

Evaluasi menunjukkan bahwa strategi komunikasi publik pemerintah memiliki dampak positif, meskipun belum sepenuhnya efektif. Survei internal yang dilakukan Kominfo pada tahun 2023 memperlihatkan bahwa 62% responden merasa terbantu dengan adanya klarifikasi hoaks yang dikeluarkan pemerintah. Namun, angka ini masih menunjukkan perlunya penguatan strategi komunikasi publik, terutama melalui peningkatan kredibilitas pesan dan pendekatan

partisipatif. Hasil ini mendukung rekomendasi (Ummah, 2019) yang menyoroti pentingnya penguatan regulasi dan tata kelola komunikasi publik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa strategi komunikasi publik pemerintah telah bergerak ke arah yang lebih adaptif dengan menekankan kecepatan, kolaborasi, dan segmentasi audiens. Namun, tantangan berupa literasi digital rendah dan kepercayaan publik masih memerlukan solusi jangka panjang.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi publik pemerintah dalam penanganan hoaks di media sosial telah mengalami perkembangan signifikan, terutama melalui pendekatan proaktif, kolaboratif, dan berbasis segmentasi audiens. Keberadaan kanal resmi pemerintah, dukungan platform digital, serta keterlibatan masyarakat sipil memberikan kontribusi nyata dalam upaya melawan disinformasi. Namun, strategi tersebut masih menghadapi tantangan serius berupa kecepatan penyebaran hoaks, keterbatasan literasi digital masyarakat, dan krisis kepercayaan publik terhadap sumber resmi.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa komunikasi publik yang efektif tidak dapat hanya mengandalkan penyampaian informasi satu arah, melainkan harus bergerak ke arah dialog partisipatif yang melibatkan publik secara aktif. Kolaborasi lintas sektor menjadi kunci dalam memperkuat kredibilitas pesan, sementara segmentasi audiens yang mempertimbangkan konteks sosial-budaya terbukti mampu meningkatkan efektivitas komunikasi. Dengan demikian, strategi komunikasi publik pemerintah perlu terus beradaptasi dengan dinamika media sosial dan pola konsumsi informasi masyarakat.

Ke depan, pemerintah perlu memperkuat literasi digital, mengembangkan mekanisme deteksi dini hoaks, serta membangun ekosistem informasi yang transparan dan inklusif. Regulasi yang mendukung, kerja sama dengan platform digital, serta partisipasi masyarakat yang lebih luas akan menjadi fondasi penting untuk menciptakan komunikasi publik yang efektif dalam menghadapi tantangan disinformasi di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

Agusta, E. S. (2024). Pemanfaatan Literasi Digital Keagamaan Dalam Menumbuhkan Sikap Moderasi Beragama Siswa. *Jurnal Lingkar Mutu Pendidikan*, 21(1), 1–9. <https://doi.org/10.54124/jlmp.v21i1.125>

Febriyanti, I., & Widhiandono, D. (2025). Strategi Komunikasi Media Massa Dalam Destination Branding Indonesia: Analisis Kampanye “Wonderful Indonesia.” *RELASI: Jurnal Penelitian Komunikasi (e-ISSN: 2807-6818)*, 5(04), 45–58. <https://doi.org/10.69957/relasi.v5i04.2053>

Littlejohn, S., & Foss, K. (2012). Inoculation Theory. *Encyclopedia of Communication Theory*. <https://doi.org/10.4135/9781412959384.n194>

Safitri, P. N. (2020). Gerakan sosial anti hoaks Masyarakat Anti Fitnah Indonesia (MAFINDO) tahun 2019. *Eprints.Walisongo.Ac.Id*, 6.

Ummah, M. S. (2019). Indeks Keterbukaan Informasi Publik (IKIP). *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.
http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI