

Strategi Diskominfo dalam Pembatasan Berita Hoaks di Media Sosial Melalui Platform Klinik Hoaks Jatim

Faizzatus Shofia Amalia

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Negeri Surabaya
Faizzatusshofia.22015@mhs.unesa.ac.id

Muhammad Farid Ma'ruf, S.Sos., M.AP.

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Negeri Surabaya
muhammadfarid@unesa.ac.id

Galih Wahyu Pradana, S.A.P., M.Si.

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Negeri Surabaya
galihpradana@unesa.ac.id

Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos., MPA.

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Negeri Surabaya
debyepriyanto@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur dalam mengatasi penyebaran hoaks melalui layanan Klinik Hoaks Jatim. Penyebaran hoaks di media sosial yang semakin masif menuntut pemerintah untuk menghadirkan layanan klarifikasi informasi yang efektif dan mudah diakses oleh masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengelolaan Klinik Hoaks Jatim meliputi analisa lingkungan, formulasi strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Analisa lingkungan menunjukkan adanya kekuatan internal berupa peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan dukungan infrastruktur digital, serta peluang eksternal melalui kolaborasi dengan platform pemeriksa fakta. Namun demikian, terdapat kelemahan berupa keterbatasan sumber daya manusia dan ancaman berupa tingginya penyebaran hoaks serta rendahnya literasi digital masyarakat. Implementasi strategi dilakukan melalui pengoperasian platform digital, proses verifikasi informasi, serta penyebaran klarifikasi melalui berbagai kanal. Evaluasi dilakukan secara rutin melalui pelaporan kinerja dan pengembangan layanan berbasis teknologi. Meskipun menunjukkan perkembangan yang positif, layanan ini masih menghadapi kendala berupa kurangnya sosialisasi, keterbatasan akses informasi lokal, dan kecepatan pembaruan informasi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan strategi, khususnya dalam peningkatan literasi digital dan optimalisasi komunikasi publik.

Kata Kunci: strategi, hoaks, komunikasi publik, literasi digital.

Abstract

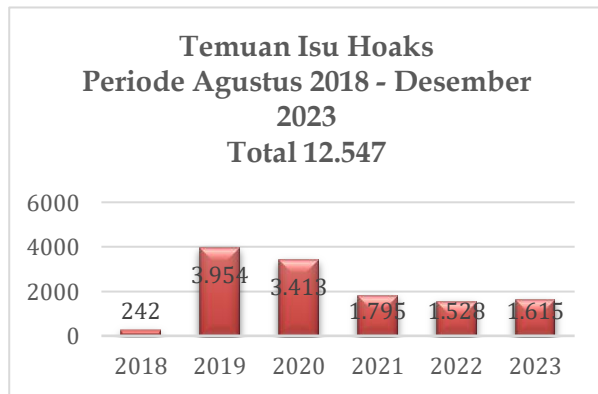
This study aims to analyze the strategy of the East Java Provincial Communication and Informatics Office in addressing the spread of hoaxes through the Klinik Hoaks Jatim service. The rapid spread of hoaxes on social media requires the government to provide effective and accessible information clarification services. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation, and analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing techniques. The results indicate that the strategy consists of environmental analysis, strategy formulation, implementation, and evaluation. The environmental analysis reveals internal strengths such as improved human resource capacity and digital infrastructure, as well as external opportunities through collaboration with fact-checking platforms. However, weaknesses include limited human resources, while threats involve the high spread of hoaxes and low levels of digital literacy. Strategy implementation is carried out through digital platform operation, information verification processes, and dissemination across multiple channels. Evaluation is conducted regularly through performance reporting and service development. Despite positive progress, several challenges remain, including limited public awareness, restricted access to local information, and delays in information updates. Therefore, strengthening strategies, particularly in improving digital literacy and optimizing public communication, is necessary.

Keywords: strategy, hoaxes, public communication, digital literacy.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara masyarakat memperoleh, mengakses, serta menyebarkan informasi. Berbagai platform media sosial seperti Instagram, X, TikTok, dan YouTube menjadi sarana utama dalam pertukaran informasi di ruang digital. Seiring meningkatnya penggunaan internet, arus informasi dapat tersebar secara cepat dan menjangkau masyarakat dalam cakupan yang luas. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2025 mencapai 229,42 juta jiwa atau 80,66% dari total populasi nasional. Tingginya penggunaan internet tersebut memberikan kemudahan akses informasi, namun di sisi lain juga meningkatkan risiko penyebaran informasi yang tidak sesuai dengan fakta.

Penyebaran informasi palsu atau hoaks menjadi salah satu permasalahan yang berkembang di era digital. Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi) mencatat bahwa selama periode Agustus 2018 hingga Desember 2023 ditemukan sebanyak 12.547 konten hoaks yang tersebar pada berbagai platform digital. Tingginya jumlah konten hoaks menunjukkan bahwa perkembangan teknologi informasi perlu diimbangi dengan kemampuan masyarakat dalam memilah dan memverifikasi informasi yang diterima.

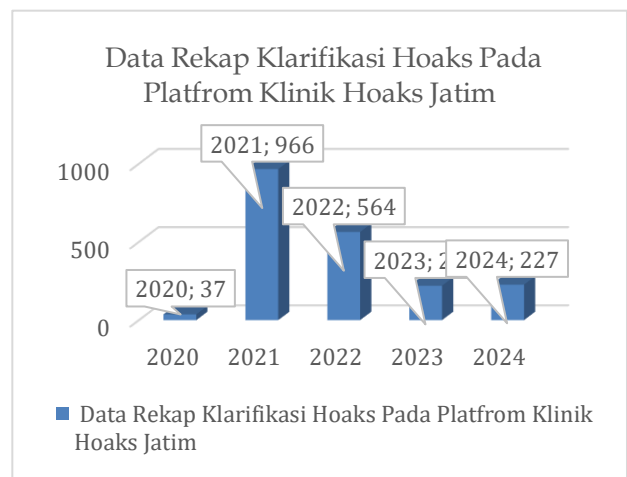


Gambar 1 Data Isu Hoaks Nasional
Sumber : Data diolah Oleh Peneliti, 2026

Berdasarkan data Komdigi, isu hoaks tidak hanya berkaitan dengan politik, tetapi juga mencakup berbagai sektor penting seperti kesehatan, ekonomi, pemerintahan, dan sosial. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa hoaks dapat menimbulkan keresahan masyarakat, memengaruhi opini publik, serta mengganggu kepercayaan masyarakat terhadap informasi yang beredar di ruang digital. Oleh karena itu, diperlukan upaya strategis dari pemerintah

untuk membatasi penyebaran hoaks sekaligus meningkatkan literasi digital masyarakat.

Sebagai salah satu provinsi dengan tingkat penetrasi internet yang tinggi, Jawa Timur menghadapi tantangan serupa terkait penyebaran informasi hoaks. Menanggapi kondisi tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur mengembangkan layanan Klinik Hoaks Jatim sebagai sarana verifikasi informasi dan klarifikasi berita yang beredar di masyarakat. Melalui platform ini, masyarakat dapat mengajukan informasi yang diragukan kebenarannya untuk diverifikasi oleh pihak yang berwenang sehingga memperoleh kepastian apakah informasi tersebut termasuk fakta atau hoaks.



Gambar 2 Rekap Data Klarifikasi Hoaks Jatim Tahun 2020-2024

Sumber : Data diolah Oleh Peneliti

Data klarifikasi hoaks menunjukkan bahwa Klinik Hoaks Jatim secara aktif melakukan verifikasi terhadap berbagai informasi yang beredar di masyarakat. Keberadaan platform ini tidak hanya berfungsi sebagai media klarifikasi informasi, tetapi juga sebagai sarana edukasi publik dalam meningkatkan kemampuan masyarakat untuk mengenali dan menyaring informasi sebelum menyebarkannya kembali. Dengan demikian, Klinik Hoaks Jatim memiliki peran penting dalam mendukung terciptanya ruang digital yang sehat dan terpercaya.

Meskipun demikian, efektivitas layanan Klinik Hoaks Jatim masih dipengaruhi oleh tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata. Berdasarkan data Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) tahun 2025, capaian literasi digital masyarakat Jawa Timur masih berada pada kategori menengah dengan nilai indeks sebesar 49,17. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan dalam

memverifikasi informasi, menelusuri sumber informasi, serta membedakan informasi yang benar dan yang bersifat hoaks.

itu, penelitian ini berfokus pada analisis manajemen strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur dalam mengelola Klinik Hoaks Jatim menggunakan perspektif manajemen strategi Wheelen dan Hunger 2018 yang meliputi analisa lingkungan, formulasi strategi, implementasi strategi, evaluasi strategi. Kebaruan penelitian ini terletak pada kajian yang mengintegrasikan seluruh tahapan manajemen strategi dalam pengelolaan platform klarifikasi hoaks pemerintah daerah. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengkaji fenomena hoaks atau pemanfaatan platform digital, tetapi juga menjelaskan bagaimana strategi organisasi sektor publik dirumuskan, diimplementasikan, dan dievaluasi dalam pengelolaan layanan klarifikasi hoaks.

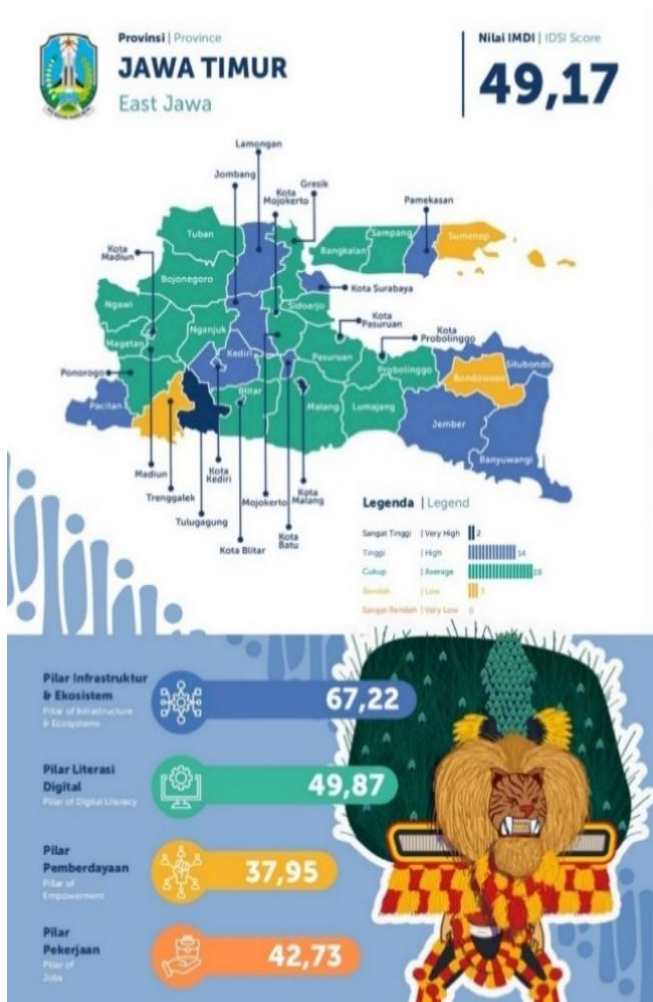
METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai strategi yang diterapkan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur dalam membatasi penyebaran berita hoaks melalui platform Klinik Hoaks Jatim.

Lokasi penelitian berada di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur yang beralamat di Jalan Ahmad Yani Nomor 242–244, Surabaya. Pemilihan lokasi didasarkan pada peran Diskominfo Jawa Timur sebagai pengelola platform Klinik Hoaks Jatim yang berfungsi sebagai sarana verifikasi dan klarifikasi informasi hoaks bagi masyarakat.

Fokus penelitian dianalisis menggunakan teori manajemen strategi Wheelen dan Hunger (2018) yang meliputi empat indikator, yaitu analisis lingkungan, formulasi strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Keempat indikator tersebut digunakan untuk menganalisis strategi Diskominfo Jawa Timur dalam membatasi penyebaran berita hoaks melalui platform Klinik Hoaks Jatim.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan informan yang terlibat dalam pengelolaan Klinik Hoaks Jatim, yaitu Ketua Tim Kerja Kemitraan Komunikasi Publik dan staf pengelola Klinik Hoaks Jatim pada Diskominfo Provinsi Jawa Timur, Diskominfo Kabupaten Tuban dan Kabupaten Sidoarjo sebagai daerah yang mereplikasi layanan Klinik Hoaks Jatim, serta masyarakat dari beberapa kabupaten/kota di Jawa Timur dengan tingkat literasi digital yang berbeda. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi Diskominfo Jawa Timur, data Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI), publikasi Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), laporan



Gambar 3 Data Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) Jawa Timur Tahun 2025

Sumber: Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) 2025

Rendahnya kemampuan literasi digital di beberapa wilayah berpotensi memengaruhi efektivitas pemanfaatan layanan Klinik Hoaks Jatim. Selain itu, hasil wawancara awal menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang belum mengenal keberadaan platform tersebut. Kondisi ini mengindikasikan bahwa strategi yang diterapkan Diskominfo Provinsi Jawa Timur masih menghadapi tantangan dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat serta meningkatkan partisipasi publik dalam pemanfaatan layanan verifikasi informasi.

Penelitian terdahulu umumnya membahas penanganan hoaks dari perspektif literasi digital, komunikasi public pemerintah, maupun pemanfaatan platform digital dalam pelayanan publik. Namun, penelitian yang secara khusus menganalisis manajemen strategi pemerintah daerah dalam pembatasan sebaran berita hoaks melalui platform klarifikasi informasi masih relatif terbatas. Oleh karena

Klinik Hoaks Jatim, artikel ilmiah, serta dokumen lain yang relevan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan terhadap aktivitas layanan dan konten yang dipublikasikan melalui platform Klinik Hoaks Jatim. Wawancara dilakukan kepada informan yang telah ditentukan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan strategi pembatasan hoaks. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui berbagai dokumen, laporan, arsip, dan publikasi yang berkaitan dengan penelitian.

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data diuji melalui teknik triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga diperoleh data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan..

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisa Lingkungan

Analisa lingkungan Analisa lingkungan merupakan tahapan awal dalam manajemen strategis yang bertujuan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi organisasi dalam mencapai tujuan strategisnya. Menurut Wheelen dan Hunger (2018), analisa lingkungan dilakukan untuk mengenali kekuatan (strengths) dan kelemahan (weaknesses) organisasi, serta peluang (opportunities) dan ancaman (threats) yang berasal dari lingkungan eksternal. Dalam penelitian ini, analisa lingkungan digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur dalam membatasi penyebaran hoaks melalui platform Klinik Hoaks Jatim.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Diskominfo Provinsi Jawa Timur memiliki sejumlah kekuatan internal yang mendukung pengelolaan Klinik Hoaks Jatim, antara lain peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam melakukan verifikasi informasi, pengelolaan platform secara mandiri, dukungan tenaga profesional eksternal, serta ketersediaan infrastruktur digital yang memadai. Selain itu, penguatan keamanan siber melalui kerja sama dengan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) turut mendukung keamanan dan keberlanjutan layanan klarifikasi informasi. Di sisi lain, masih terdapat beberapa kelemahan internal berupa keterbatasan jumlah sumber daya manusia dan belum optimalnya dukungan insentif bagi pihak yang terlibat dalam pengelolaan layanan.

Dari aspek eksternal, terdapat berbagai peluang yang dapat dimanfaatkan dalam pengembangan layanan Klinik Hoaks Jatim, seperti keberadaan platform pemeriksa fakta,

tingginya penggunaan media sosial oleh masyarakat, peluang kolaborasi dengan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM), influencer, serta pemerintah daerah yang telah mereplikasi layanan Klinik Hoaks Jatim. Namun demikian, pengelolaan layanan juga menghadapi sejumlah ancaman berupa tingginya penyebaran hoaks di media sosial, rendahnya literasi digital masyarakat, risiko polarisasi publik terhadap klarifikasi informasi pemerintah, ancaman serangan siber, serta perkembangan teknologi kecerdasan buatan (AI) yang membuat informasi hoaks semakin sulit dibedakan dari informasi yang valid.

Berdasarkan identifikasi faktor internal dan eksternal tersebut, dilakukan analisis SWOT untuk mengetahui posisi strategis Diskominfo Provinsi Jawa Timur dalam mengelola layanan Klinik Hoaks Jatim.



Gambar 4 Matrix SWOT

Sumber : Data diolah Oleh Peneliti 2026

Hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa Diskominfo Provinsi Jawa Timur memiliki posisi yang cukup kuat dalam mendukung pelaksanaan layanan Klinik Hoaks Jatim. Kekuatan organisasi yang berupa kapasitas sumber daya manusia, dukungan infrastruktur digital, pengelolaan platform secara mandiri, serta penguatan keamanan siber dapat dimanfaatkan untuk mengoptimalkan berbagai peluang eksternal, seperti kolaborasi dengan platform pemeriksa fakta, Komunitas Informasi Masyarakat (KIM), influencer, dan pemerintah daerah yang telah mereplikasi layanan Klinik Hoaks Jatim.

Meskipun demikian, Diskominfo Provinsi Jawa Timur masih perlu mengatasi beberapa kelemahan internal, khususnya keterbatasan sumber daya manusia dan

dukungan operasional layanan. Selain itu, organisasi juga dihadapkan pada berbagai ancaman eksternal berupa tingginya penyebaran hoaks, rendahnya literasi digital masyarakat, potensi polarisasi publik, serta perkembangan teknologi kecerdasan buatan yang dapat meningkatkan kompleksitas penyebaran disinformasi. Oleh karena itu, penguatan kapasitas organisasi, perluasan kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan, serta peningkatan edukasi literasi digital kepada masyarakat menjadi langkah yang penting untuk mendukung efektivitas strategi pembatasan penyebaran hoaks di Jawa Timur.

2. Formulasi Strategi

Formulasi strategi merupakan proses penyusunan arah dan tujuan jangka panjang organisasi untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian, formulasi strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur dalam pengelolaan Klinik Hoaks Jatim dilakukan melalui penyesuaian program dengan visi dan misi organisasi, penetapan tujuan jangka panjang, pengembangan strategi yang adaptif, serta penyusunan berbagai upaya strategis dalam membatasi penyebaran hoaks di media sosial.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa program Klinik Hoaks Jatim dirancang sejalan dengan visi dan misi Diskominfo Jawa Timur sebagai institusi yang bertugas menyebarluaskan informasi publik yang benar dan akurat. Kehadiran layanan ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana klarifikasi informasi, tetapi juga sebagai bentuk pelayanan publik yang memberikan ruang bagi masyarakat untuk memverifikasi kebenaran informasi yang beredar di ruang digital.

Selain kesesuaian dengan visi dan misi organisasi, Diskominfo Jawa Timur juga menetapkan tujuan jangka panjang berupa pengembangan Klinik Hoaks Jatim sebagai pusat layanan klarifikasi hoaks di Jawa Timur. Pengembangan tersebut dilakukan melalui replikasi layanan ke berbagai kabupaten/kota sehingga manfaat layanan dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas. Temuan penelitian menunjukkan bahwa strategi replikasi telah mulai direalisasikan melalui implementasi layanan Klinik Hoaks di beberapa daerah, seperti Kabupaten Tuban dan Kabupaten Sidoarjo.

Proses formulasi strategi dilakukan secara adaptif melalui evaluasi program secara berkala untuk mengidentifikasi berbagai kendala dan peluang pengembangan layanan. Selain itu, Diskominfo Jawa Timur juga memperkuat jaringan kerja sama dengan berbagai pihak guna mendukung efektivitas layanan klarifikasi informasi. Pengembangan layanan dari sistem berbasis email menjadi website, WhatsApp, dan chatbot berbasis Artificial Intelligence (AI) menunjukkan bahwa strategi yang dirumuskan mampu beradaptasi dengan

perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat terhadap akses informasi yang cepat.

Dalam mendukung pencapaian tujuan tersebut, Diskominfo Jawa Timur menerapkan beberapa upaya strategis, yaitu meningkatkan kegiatan klarifikasi informasi, melakukan edukasi literasi digital kepada masyarakat, memperluas replikasi layanan ke berbagai daerah, serta membangun kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan. Strategi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan Klinik Hoaks Jatim tidak hanya berorientasi pada penanganan hoaks yang telah beredar, tetapi juga pada upaya preventif melalui peningkatan literasi digital masyarakat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori Wheelen dan Hunger (2018) yang menyatakan bahwa formulasi strategi mencakup penetapan tujuan jangka panjang, pengembangan strategi, dan penyusunan kebijakan organisasi. Formulasi strategi yang dilakukan Diskominfo Jawa Timur menunjukkan bahwa pengelolaan Klinik Hoaks Jatim telah dirancang secara sistematis, adaptif, dan berkelanjutan untuk menghadapi dinamika penyebaran informasi hoaks di ruang digital. Selain itu, pengembangan layanan berbasis website, WhatsApp, dan chatbot AI menunjukkan implementasi prinsip e-government dalam pelayanan publik yang mendukung penyediaan informasi yang cepat, mudah diakses, dan kredibel bagi masyarakat.

3. Implementasi Strategi

Implementasi strategi merupakan tahapan pelaksanaan berbagai strategi yang telah dirumuskan untuk mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi strategi pengelolaan Klinik Hoaks Jatim dilakukan melalui pengembangan program, penyediaan prosedur layanan yang terstruktur, serta dukungan sumber daya dalam menunjang operasional layanan. Pengembangan program dilakukan secara bertahap mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat terhadap akses informasi yang cepat dan akurat. Pada awal pelaksanaannya tahun 2020, kegiatan klarifikasi hoaks masih dilakukan secara manual. Namun, seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat, layanan tersebut berkembang menjadi platform berbasis website dan direncanakan untuk diintegrasikan dengan layanan WhatsApp serta teknologi Artificial Intelligence (AI) guna meningkatkan kemudahan akses masyarakat terhadap layanan klarifikasi informasi.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa implementasi strategi yang dilakukan Diskominfo Provinsi Jawa Timur bersifat adaptif terhadap perkembangan teknologi digital. Kondisi ini sejalan dengan pandangan Wheelen dan Hunger (2018) yang menyatakan bahwa implementasi strategi menuntut organisasi untuk menerjemahkan kebijakan dan strategi ke

dalam tindakan operasional yang mampu menjawab perubahan lingkungan.

Selanjutnya, implementasi strategi juga diwujudkan melalui prosedur layanan yang sistematis. Proses klarifikasi dimulai dari penerimaan laporan masyarakat, verifikasi informasi dengan instansi terkait, hingga publikasi hasil klarifikasi yang telah memperoleh pengesahan dari Diskominfo Provinsi Jawa Timur. Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa proses klarifikasi dilakukan secara terstruktur untuk menjamin akurasi informasi yang disampaikan kepada masyarakat.



Gambar 5 Prosedur Klinik Hokus Jatim

Sumber : Website Klinik Hokus Jatim

Berdasarkan gambar tersebut, masyarakat dapat mengajukan permohonan klarifikasi informasi melalui platform Klinik Hoaks Jatim. Laporan yang masuk selanjutnya diverifikasi bersama instansi terkait sebelum diberikan status fakta atau hoaks dan dipublikasikan kepada masyarakat. Kejelasan prosedur tersebut menunjukkan adanya penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan layanan klarifikasi informasi.

Implementasi strategi juga didukung oleh ketersediaan anggaran yang terintegrasi dalam Bidang Komunikasi Publik Diskominfo Provinsi Jawa Timur. Anggaran tersebut digunakan untuk mendukung pengelolaan website, proses verifikasi informasi, pemeliharaan server, jaringan internet, serta kebutuhan perangkat lunak yang menunjang operasional layanan. Dukungan sumber daya tersebut menjadi faktor penting dalam menjaga keberlanjutan pelaksanaan program.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan Klinik Hoaks Jatim mengalami perkembangan positif. Hal ini ditunjukkan oleh meningkatnya jumlah konten klarifikasi yang diterbitkan serta semakin luasnya keterlibatan mitra dalam mendukung pelaksanaan layanan.

Berdasarkan gambar tersebut, jumlah klarifikasi yang dipublikasikan mengalami peningkatan pada tahun 2025 dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan tersebut menunjukkan bertambahnya kapasitas organisasi dalam melakukan verifikasi dan publikasi informasi.

Temuan ini mengindikasikan bahwa implementasi strategi yang dilakukan tidak hanya berfokus pada pengembangan platform, tetapi juga pada peningkatan kemampuan organisasi dalam merespons penyebaran hoaks di ruang digital.



Gambar 6 Rekap Klarifikasi Tahun 2024-2025

Sumber : Website Klinik Hoaks Jatim

Peningkatan jumlah klarifikasi yang dipublikasikan menunjukkan bahwa implementasi strategi tidak hanya berhasil mendorong keberlangsungan layanan, tetapi juga meningkatkan kapasitas organisasi dalam merespons penyebaran informasi yang berpotensi menyesatkan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelolaan Klinik Hoaks Jatim telah mengarah pada penguatan fungsi komunikasi publik pemerintah daerah melalui penyediaan informasi yang telah diverifikasi. Dengan demikian, implementasi strategi tidak hanya berorientasi pada pemanfaatan teknologi digital, tetapi juga pada upaya membangun kepercayaan masyarakat terhadap informasi yang disampaikan pemerintah.

Selain ditunjukkan melalui peningkatan jumlah klarifikasi, keberhasilan implementasi strategi juga terlihat dari adanya replikasi program Klinik Hoaks Jatim oleh pemerintah daerah lain, salah satunya Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. Replikasi tersebut menunjukkan bahwa layanan Klinik Hoaks Jatim dinilai memiliki praktik pengelolaan yang dapat dijadikan rujukan dalam pengembangan layanan klarifikasi hoaks di daerah lain. Kondisi ini mengindikasikan bahwa implementasi strategi yang dilakukan tidak hanya memberikan manfaat pada tingkat daerah, tetapi juga berpotensi menjadi model pengelolaan informasi publik dalam menghadapi penyebaran hoaks.

Meskipun demikian, implementasi strategi masih menghadapi beberapa tantangan, antara lain proses verifikasi terhadap isu lokal yang membutuhkan waktu lebih lama, perlunya peningkatan komunikasi publik, serta masih terbatasnya literasi digital masyarakat. Selain itu, tingkat pemanfaatan layanan juga belum optimal karena

sebagian masyarakat masih belum mengetahui keberadaan Klinik Hoaks Jatim. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sosialisasi dan edukasi literasi digital agar layanan klarifikasi informasi dapat dimanfaatkan secara lebih luas oleh masyarakat..

4. Evaluasi

Evaluasi strategi Tahap evaluasi merupakan proses penilaian terhadap pelaksanaan strategi yang telah dijalankan untuk mengetahui tingkat keberhasilan program sekaligus mengidentifikasi berbagai kendala yang muncul selama implementasi. Menurut Wheelen dan Hunger (2018), evaluasi strategi berfungsi untuk mengukur efektivitas strategi yang telah diterapkan serta menjadi dasar dalam pengambilan keputusan perbaikan dan pengembangan program pada periode berikutnya. Dalam pengelolaan layanan klarifikasi hoaks, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan Klinik Hoaks Jatim guna memastikan layanan tetap berjalan sesuai tujuan yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi dilakukan melalui laporan rutin mingguan yang berisi jumlah klarifikasi hoaks maupun klarifikasi fakta yang berhasil dipublikasikan. Evaluasi tersebut digunakan untuk memantau perkembangan aktivitas klarifikasi informasi serta menjaga konsistensi kinerja layanan. Selain sebagai alat pengendalian, hasil evaluasi juga dimanfaatkan sebagai dasar pengembangan layanan. Berdasarkan hasil wawancara, pengembangan layanan dilakukan secara bertahap mulai dari pengembangan website, integrasi web source, hingga rencana pengembangan layanan melalui WhatsApp dan teknologi Artificial Intelligence (AI). Temuan ini menunjukkan bahwa evaluasi tidak hanya berfungsi sebagai alat pemantauan kinerja, tetapi juga sebagai dasar inovasi layanan yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Hamas dan Fanida (2024) yang menjelaskan bahwa evaluasi dalam layanan digital pemerintah dilakukan secara berkala untuk memantau capaian program sekaligus menjadi dasar pengambilan keputusan dalam pengembangan layanan. Namun demikian, evaluasi yang dilakukan pada Klinik Hoaks Jatim masih berorientasi pada output berupa jumlah klarifikasi yang dipublikasikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengukuran keberhasilan program masih berfokus pada produktivitas layanan dan belum mengarah pada pengukuran outcome maupun dampak yang dihasilkan terhadap masyarakat.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa hingga saat ini Klinik Hoaks Jatim belum memiliki indikator kinerja khusus atau Key Performance Indicator

(KPI) sebagai alat ukur keberhasilan program secara terstruktur. Kondisi tersebut menyebabkan evaluasi lebih banyak didasarkan pada jumlah aktivitas layanan yang dilakukan dibandingkan pada capaian program secara spesifik. Dalam perspektif Wheelen dan Hunger (2018), evaluasi strategi memerlukan indikator yang jelas agar organisasi dapat mengukur tingkat keberhasilan strategi yang diterapkan. Oleh karena itu, belum adanya KPI khusus menunjukkan bahwa sistem evaluasi layanan Klinik Hoaks Jatim masih perlu dikembangkan agar mampu mengukur efektivitas layanan secara lebih komprehensif.

Evaluasi juga dilakukan dengan melihat perkembangan pemanfaatan layanan oleh masyarakat. Berdasarkan data pengunjung platform Klinik Hoaks Jatim, jumlah pengguna mengalami peningkatan dari 61.000 pengunjung pada tahun 2024 menjadi 81.000 pengunjung pada tahun 2025.



Gambar 7 Jumlah Pengunjung Klinik Hoaks Jatim

Sumber: Data diolah Oleh Peneliti 2026

Peningkatan jumlah pengunjung tersebut menunjukkan adanya perkembangan pemanfaatan layanan klarifikasi hoaks oleh masyarakat. Bertambahnya jumlah pengguna mengindikasikan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap informasi yang akurat serta kesadaran untuk melakukan verifikasi informasi yang beredar di ruang digital. Temuan ini memperlihatkan bahwa layanan Klinik Hoaks Jatim telah memberikan manfaat sebagai sumber rujukan resmi dalam memeriksa kebenaran informasi.

Meskipun demikian, hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan adanya kesenjangan antara peningkatan penggunaan layanan dengan tingkat pengetahuan masyarakat terhadap keberadaan platform. Beberapa informan menyatakan belum mengetahui keberadaan Klinik Hoaks Jatim. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan jumlah pengguna belum sepenuhnya mencerminkan pemerataan pemanfaatan layanan di seluruh lapisan masyarakat. Temuan ini sejalan

dengan penelitian Safitri et al. (2021) yang menyatakan bahwa efektivitas upaya penanggulangan hoaks tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan layanan informasi, tetapi juga oleh tingkat literasi digital dan efektivitas penyebaran informasi kepada masyarakat.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan jumlah pengguna layanan belum sepenuhnya diikuti oleh pemerataan tingkat pengetahuan masyarakat terhadap keberadaan platform. Dengan kata lain, keberhasilan program pada aspek operasional belum sepenuhnya menghasilkan dampak yang optimal pada aspek pemanfaatan publik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sri Sentanu dkk. (2022) yang menjelaskan bahwa keterbukaan informasi publik tidak hanya bergantung pada ketersediaan sistem informasi, tetapi juga memerlukan kolaborasi serta penyebarluasan informasi yang efektif agar dapat diakses dan dimanfaatkan oleh masyarakat secara luas. Oleh karena itu, penguatan sosialisasi dan komunikasi publik menjadi faktor penting untuk meningkatkan pemanfaatan layanan Klinik Hoaks Jatim.

Dari perspektif pengguna, layanan Klinik Hoaks Jatim dinilai memberikan manfaat sebagai sarana untuk memperoleh klarifikasi informasi yang akurat dan terpercaya. Masyarakat menilai keberadaan platform ini membantu proses verifikasi informasi karena menyediakan rujukan resmi yang dapat digunakan untuk memeriksa kebenaran suatu informasi. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Ati dkk. (2023) yang menjelaskan bahwa penyediaan akses terhadap informasi yang telah diverifikasi merupakan salah satu upaya penting dalam meningkatkan kemampuan masyarakat menghadapi hoaks melalui literasi digital.

Namun demikian, beberapa kekurangan masih ditemukan dalam pelaksanaan layanan. Masyarakat menilai tingkat sosialisasi layanan masih belum optimal sehingga keberadaan platform belum dikenal secara luas. Selain itu, pengguna juga memberikan masukan terkait tampilan platform yang masih perlu dikembangkan agar lebih menarik serta perlunya peningkatan kecepatan pembaruan informasi klarifikasi. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga dipengaruhi oleh pengalaman pengguna (user experience) dan efektivitas strategi komunikasi publik yang diterapkan.

Selain aspek pemanfaatan layanan, evaluasi juga mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam proses klarifikasi informasi. Kendala utama yang ditemukan adalah kesulitan melakukan verifikasi terhadap informasi yang bersifat lokal serta kesulitan menelusuri sumber awal informasi yang beredar di media digital. Kondisi tersebut menyebabkan proses klarifikasi

memerlukan koordinasi dengan pemerintah daerah maupun instansi terkait sehingga membutuhkan waktu yang lebih panjang. Temuan ini sejalan dengan penelitian Fardiah (2022) yang menjelaskan bahwa informasi yang tidak memiliki sumber jelas cenderung lebih sulit diverifikasi dan memerlukan proses klarifikasi yang lebih kompleks.

Secara keseluruhan, evaluasi strategi pengelolaan Klinik Hoaks Jatim menunjukkan bahwa program telah berjalan cukup efektif dalam menyediakan layanan klarifikasi informasi berbasis digital. Hal tersebut terlihat dari meningkatnya jumlah pengguna layanan, pelaksanaan evaluasi rutin, serta adanya pengembangan layanan berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan. Namun demikian, efektivitas program masih lebih dominan pada aspek internal organisasi dibandingkan dampak eksternal yang dirasakan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan indikator kinerja yang lebih terukur, peningkatan sosialisasi layanan, penguatan literasi digital masyarakat, serta optimalisasi strategi komunikasi publik agar layanan Klinik Hoaks Jatim dapat dimanfaatkan secara lebih luas dan memberikan dampak yang lebih signifikan dalam membatasi penyebaran hoaks di masyarakat..

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, manajemen strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur dalam mengatasi persebaran berita hoaks melalui layanan Klinik Hoaks Jatim telah dilaksanakan melalui tahapan analisa lingkungan, formulasi strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Pada tahap analisa lingkungan, Diskominfo Jawa Timur memiliki kekuatan berupa dukungan sumber daya manusia, pengelolaan platform secara mandiri, serta infrastruktur digital yang memadai. Namun demikian, masih terdapat kelemahan berupa keterbatasan jumlah sumber daya manusia dan belum optimalnya sistem insentif. Di sisi eksternal, perkembangan teknologi digital dan peluang kolaborasi menjadi faktor pendukung, sementara tingginya penyebaran hoaks, perkembangan teknologi kecerdasan buatan (AI), dan rendahnya literasi digital masyarakat menjadi tantangan yang harus dihadapi.

Pada tahap formulasi strategi, Diskominfo Jawa Timur telah menyusun strategi yang selaras dengan visi dan misi organisasi melalui pengembangan layanan, edukasi masyarakat, serta kerja sama dengan berbagai pihak. Implementasi strategi diwujudkan melalui pengembangan platform digital, prosedur layanan yang terstruktur, dukungan anggaran, serta perluasan akses layanan kepada masyarakat. Sementara itu, evaluasi dilakukan secara berkala melalui laporan rutin dan pengembangan layanan

berdasarkan hasil evaluasi. Meskipun jumlah pengunjung platform terus meningkat, tingkat pengetahuan masyarakat terhadap keberadaan layanan masih belum merata.

Secara keseluruhan, pengelolaan Klinik Hoaks Jatim telah berjalan cukup efektif sebagai upaya pemerintah daerah dalam mengatasi persebaran hoaks di media sosial. Namun demikian, peningkatan sosialisasi layanan, penguatan literasi digital masyarakat, serta pengembangan fitur dan sistem layanan masih diperlukan agar pemanfaatan platform dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas dan optimal.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur disarankan untuk meningkatkan sosialisasi layanan Klinik Hoaks Jatim melalui berbagai media komunikasi dan strategi komunikasi publik yang lebih tersegmentasi agar layanan dapat dikenal oleh seluruh lapisan masyarakat.

Selain itu, perlu dilakukan penguatan program literasi digital secara berkelanjutan melalui kerja sama dengan institusi pendidikan, komunitas, maupun media guna meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memilah dan memverifikasi informasi yang beredar di media sosial.

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur juga perlu meningkatkan kapasitas sumber daya manusia serta memperkuat koordinasi dengan instansi terkait, khususnya dalam menangani informasi yang bersifat lokal, sehingga proses verifikasi dan klarifikasi informasi dapat dilakukan secara lebih cepat dan akurat.

Selanjutnya, pengembangan sistem layanan berbasis teknologi perlu terus dilakukan melalui optimalisasi platform digital, pengembangan fitur yang lebih mudah digunakan, serta pemanfaatan teknologi kecerdasan buatan (AI) untuk meningkatkan kualitas pelayanan klarifikasi informasi.

Terakhir, diperlukan pengembangan indikator kinerja (Key Performance Indicator/KPI) yang terukur sebagai dasar evaluasi layanan, sehingga efektivitas program dapat dinilai tidak hanya dari jumlah klarifikasi yang dipublikasikan, tetapi juga dari dampaknya terhadap peningkatan literasi digital dan pemanfaatan layanan oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2024, February 7). *APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang*. Retrieved from APJII: <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>

Biro Humas Kementerian Kominfo. (2024, Januari 4). *Siaran Pers No. 02/HM/KOMINFO/01/2024 tentang Hingga Akhir Tahun 2023, Kominfo Tangani 12.547 Isu Hoaks*. Retrieved from Kementerian Komunikasi dan Digital: <https://www.komdigi.go.id/berita/siaran-pers/detail/siaran-pers-no-02-hm-kominfo-01-2024-tentang-hingga-akhir-tahun-2023-kominfo-tangani-12-547-isu-hoaks>

Chairunnisa, S. M. (2024). Strategi Komunikasi Guru Pembimbing Kepada Siswa Smk Bina Wisata Lembang Kabupaten Bandung Barat Dalam Proses Pembekalan Program Praktik Kerja Lapangan Guna Meningkatkan Kesiapan Kerja.

Desilma, Y. D. (2020). KOMUNIKASI PUBLIK DAN SISTEM SOSIAL MASYARAKAT DALAM MENGHADAPI PANDEMI COVID-19. *Ath-Thariq*, Vol. 04, No. 02 Juli-Desember.

Diskominfo Jatim. (2019 - 2024). Rencana Strategis 2019 - 2024.

Diskominfo Jatim. (2024). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

Diskominfo Tuban. (2023, Agustus 1). *Pertama di Jawa Timur, Mas Lindra launching Klinik Hoaks dan kukuhkan komite komunikasi digital Tuban*. Retrieved from Diskominfo Kabupaten Tuban: <https://diskominfo.tubankab.go.id/entry/pertama-di-jawa-timur-mas-lindra-launching-klinik-hoaks-dan-kukuhkan-komite-komunikasi-digital-tuban>

Effendy, O. U. (2009). *ILMU KOMUNIKASI Teori dan Praktek*. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA.

Eprilianto, D. F. (2025). Digitalisasi Administrasi dan Penguatan Literasi Digital sebagai Katalisator Pelayanan Publik yang Inovatif dan Berkelanjutan di Desa Beluk Kenek Kabupaten Sumenep. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia (JPMI)*, 25–42.

Fardiah, D. D. (2022). Fact-checking literacy of Covid-19 infodemic on social media in Indonesia. *Komunikator*, Vol. 14 No. 1 May.

Fiantika, F. R. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang Sumatera Barat: PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.

GoodStats. (2025, Agustus 15). *Penetrasi Internet Indonesia Konsisten Naik, Tembus 80% pada 2025*. Retrieved from GoodStats: <https://data.goodstats.id/statistic/penetrasi-internet-indonesia-konsisten-naik-tembus-80-pada-2025-jSGpJ#:~:text=Laporan%20terbaru%20Asosiasi%20Penyelenggara%20Jasa,populasi%20284%2C44%20juta%20orang>

Hamas, H. S. P., & Fanida, E. H. (2024). Manajemen Strategi Melalui Aplikasi Wargaku Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas

- Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. *PUBLIKA*, 421-434.
- Harahap, S. R. (2021). Hambatan-Hambatan Komunikasi. *Al-Manaj*, 56-62.
- Indah, F. &. (2024). PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENGELOLAAN WADUK AMBURAN SEBAGAI SUMBER PEMENUHAN KEBUTUHAN AIR DI DESA KANDANGAN, GRESIK. *PUBLIKA*, 521-532.
- InfoPublik. (2024, Maret 16). *APLIKASI KLINIK HOAKS*. Retrieved from InfoPublik: <https://infopublik.id/galeri/foto/detail/185099>
- InfoPublik. (2025, Oktober 9). *Kominfo Jatim dan BSSN Perkuat Ketangguhan Siber OPD Lewat Bimtek TTIS*. Retrieved from InfoPublik: <https://infopublik.id/kategori/nusantara/941420/kominfo-jatim-dan-bssn-perkuat-ketangguhan-siber-opd-lewat-bimtek-ttis>
- InfoPublik. (2025, Oktober 25). *Kominfo Jatim Dukung Replikasi Program Klinik Hoaks oleh Pemprov Sumsel*. Retrieved from InfoPublik: <https://infopublik.id/kategori/nusantara/944005/kominfo-jatim-dukung-replikasi-program-klinik-hoaks-oleh-pemprov-sumsel>
- J. David Hunger, T. L. (2014). *Essentials of Strategic Management*. United States of America: PEARSON.
- Janjani, A. (2024). Komunikasi Publik Pada Program Jum'at Ngopi Di Pemerintah Kabupaten Kediri.
- Karso A. J., M. H. (2024). *BUKU AJAR E-GOVERNMENT*. Jawa Tengah: CV.EUREKA MEDIA AKSARA.
- Katadata. (2019, June 17). *41% Masyarakat Indonesia Klarifikasi Hoaks dari Situs Berita Fact-Checking*. Retrieved from Katadata: <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/0d4fcf5415e4990/41-masyarakat-indonesia-klarifikasi-hoaks-dari-situs-berita-fact-checking>
- Kusumastuti, A. &. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Kota Semarang: LEMBAGA PENDIDIKAN SUKARNO PRESSINDO.
- Moleong, L. J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Bandung.
- Mukhofifah, U. A. (2022). Penerapan Literasi Digital dalam Meningkatkan Hasil Belajar Peserta Didik pada Mata Pelajaran SKI di MAN 5 Kediri. *Skripsi Institut Agama Islam Negeri Kediri*.
- Nazaruddin, M. (2020). *Manajemen Strategi*. Palembang: NoerFikri Offset.
- Pemerintah Kabupaten Bangkalan. (2024, Juli 17). *Kepala Diskominfo Bangkalan Hadiri Acara Literasi Demokrasi Digital di Jawa Timur*. Retrieved from [bangkalankab.go.id](https://www.bangkalankab.go.id): <https://www.bangkalankab.go.id/read/berita/5106-kepala-diskominfo-bangkalan-hadiri-acara-literasi-demokrasi-digital-di-jawa-timur>
- Pudjianto, B. W. (2025). *Publikasi Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI)*. Retrieved from IMDI: <https://imdi.sdmdigital.id/unduh-laporan/Publikasi%20Indeks%20Masyarakat%20Digital%20Indonesia%28IMDI%29>
- Safitri, D. A. (2024). Peran Pemerintah Kota Palu Dalam Memberdayakan UMKM di Kota Palu. *Jurnal Studi Inovasi Pemerintahan*, 137-153.
- Safitri, P. N. (2021). When Politics and Religion Become Disaster: An Annual Mapping of Hoax in Indonesia. *ULTIMA Comm*, 2656-0208.
- Sifa, D. N. (2024). Komunikasi Pemerintah dalam Penyebaran Informasi Publik melalui Website pada Diskominfo Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 66-75.
- Siregar, N. M. (2021). Strategi Komunikasi dalam Pembentukan Opini Publik Masyarakat. *Manajemen Dakwah*, 2721-6012.
- Sugiyono. (2022). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*. ALFABETA BANDUNG.
- Sulianta, F. (2020). Model Konten Digital Berlandaskan Ilmu Pengetahuan Sosial Pada User Generated Content Platform Sebagai Media Literasi. *Universitas Widyatama*.
- unesco. (2026, March 24). *What you need to know about literacy*. Retrieved from unesco: <https://www.unesco.org/en/literacy/need-know>
- Wijaya, M. A. (2021). Pengaruh Literasi Digital Pada Pembelajaran Daring Terhadap Kemampuan Berpikir Kritis Siswa (Survey Pada Pelajaran Ekonomi Materi Ketenagakerjaan Kelas Xi Ips Di Sma Negeri 2 Lembang).
- Yuniarti, E. (2025). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PUSTAKA BARU PRESS.
- Sri Sentanu, I. G. E. P., Hendrawan, M. R., Kumalasari, K., Sriyono, M. E. E., & Negara, T. H. S. J. (2022). Kolaborasi keterbukaan informasi dalam pengelolaan arsip pandemi COVID-19 pada Pemerintah Kota Malang. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 7(1), 20-29.