



Peran Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Pengendalian Berita Hoaks di Kota Bandar Lampung

Azkilla Fitratunnisa¹, Nadirsah Hawari^{2*}, Angga Natalia³

¹⁻³Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Indonesia

Email azkillafitratunnisa@gmail.com¹ nadirsahhawari@radenintan.ac.id^{2*}

angganatalia@radenintan.ac.id³

*Penulis Korespondensi: nadirsahhawari@radenintan.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze the role of the Communication and Informatics Departemen (Diskominfo) of Bandar Lampung City in controlling the spread of hoax news in the digital space. This research employs a descriptive qualitative approach using Renee Hobbs' media literacy theory, which consists of five indicators: access, analyze, evaluate, create, and act. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The findings indicate that the role of Diskominfo of Bandar Lampung City in controlling hoaxes has not been fully optimal, as reflected in several key issues. First, in terms of access, the dissemination of official information and hoax clarification has not reached all segments of society evenly. Second, regarding analysis, digital issue monitoring has been conducted but remains constrained by limited human resources. Third, in the evaluation aspect, information verification is carried out through inter-agency coordination; however, it has not yet been supported by standardized and systematic procedures. Fourth, in terms of content creation, clarification and media literacy messages have been produced and disseminated through digital platforms, but they have not been implemented consistently and continuously. Fifth, in the action dimension, media literacy education programs are still incidental and have not been integrated as a long-term preventive strategy. Therefore, comprehensive improvements are needed, including strengthening human resource capacity, enhancing information verification mechanisms, and developing systematic and sustainable media literacy programs to support the creation of a healthy public information ecosystem in Bandar Lampung City.*

Keywords: *Communication and Informatics Office; Hoax; Local Government; Media Literacy; Public Communication.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandar Lampung dalam pengendalian penyebaran berita hoaks di ruang digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teori literasi media Renee Hobbs yang mencakup lima indikator, yaitu akses informasi (*access*), analisis pesan (*analyze*), evaluasi informasi (*evaluate*), produksi pesan (*create*), dan tindakan literasi (*act*). Data penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Diskominfo Kota Bandar Lampung dalam pengendalian hoaks belum berjalan secara optimal, yang ditandai dengan beberapa permasalahan utama. Pertama, pada aspek akses informasi, penyampaian klarifikasi hoaks belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Kedua, pada aspek analisis pesan, pemantauan isu digital telah dilakukan namun masih terbatas oleh keterbatasan sumber daya manusia. Ketiga, pada aspek evaluasi informasi, proses verifikasi telah dilaksanakan melalui koordinasi antarinstansi, tetapi belum memiliki prosedur baku yang sistematis. Keempat, pada aspek produksi pesan, konten klarifikasi dan edukasi literasi media telah disampaikan melalui media digital, namun belum dilakukan secara berkelanjutan. Kelima, pada aspek tindakan literasi, program edukasi literasi media masih bersifat insidental dan belum terintegrasi sebagai strategi pencegahan jangka panjang. Oleh karena itu, diperlukan penguatan peran Diskominfo melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan mekanisme verifikasi informasi, serta pengembangan program literasi media yang sistematis guna mendukung terciptanya ekosistem informasi publik yang sehat di Kota Bandar Lampung.

Kata kunci: Diskominfo; Hoaks; Komunikasi Publik; Literasi Media; Pemerintah Daerah.

1. LATAR BELAKANG

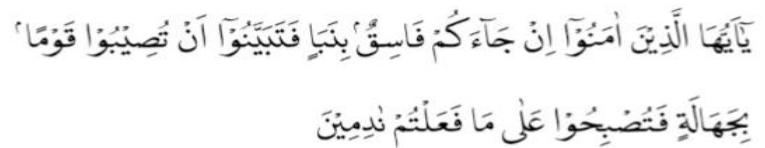
Perkembangan teknologi informasi di era digital telah membawa perubahan signifikan dalam pola kehidupan masyarakat, khususnya dalam cara memperoleh dan mengonsumsi informasi. Internet tidak lagi hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi, tetapi telah berkembang menjadi media utama dalam penyebaran informasi yang cepat, luas, dan mudah diakses. Seiring dengan hal tersebut, media sosial menjadi platform yang paling banyak dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mencari, menerima, dan menyebarkan informasi dalam kehidupan sehari-

hari. Ketergantungan terhadap media sosial sebagai sumber informasi terlihat dari meningkatnya intensitas penggunaan platform digital dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari pendidikan, sosial, hingga aktivitas sehari-hari. Penelitian menunjukkan bahwa media sosial, seperti Instagram, telah dimanfaatkan secara intensif oleh pengguna sebagai sumber utama pencarian informasi, baik yang bersifat akademik maupun non-akademik (Maradutua et al., 2024).

Selain itu, ketergantungan terhadap media sosial juga memengaruhi cara individu memahami dan memaknai informasi, terutama pada kelompok remaja dan mahasiswa yang menjadikan media digital sebagai rujukan utama dalam memperoleh informasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa perkembangan teknologi informasi telah membentuk masyarakat digital yang sangat bergantung pada internet dan media sosial dalam proses akses dan konsumsi informasi di Indonesia (Azzahra et al., 2025). Pengelolaan komunikasi publik dan informasi digital oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung didasarkan pada kebijakan pemerintah yang berlaku, baik di tingkat nasional maupun daerah. Secara normatif, pengelolaan informasi publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menegaskan kewajiban badan publik dalam menyediakan informasi yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan kepada masyarakat. Selain itu, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik juga mengatur larangan penyebaran informasi bohong dan menyesatkan yang berpotensi merugikan masyarakat (Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, 2008).

Pada tingkat daerah, pelaksanaan tugas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung mengacu pada Peraturan Wali Kota Bandar Lampung Nomor 54 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika, yang menegaskan peran strategis Diskominfo dalam pengelolaan komunikasi publik, penyebaran informasi pemerintah daerah, serta pengendalian informasi digital. Selain itu, Peraturan Wali Kota Bandar Lampung Nomor 44 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menjadi landasan dalam pengelolaan sistem informasi digital yang terintegrasi dan berbasis teknologi. Berdasarkan kebijakan tersebut, pengendalian hoaks oleh Dinas Komunikasi dan Informatika tidak hanya dipahami sebagai langkah teknis dalam klarifikasi informasi, tetapi juga sebagai bagian dari implementasi kebijakan pemerintah daerah dalam menjamin keterbukaan informasi, menjaga kualitas informasi publik, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Perspektif Islam memandang kebenaran informasi sebagai prinsip fundamental dalam kehidupan sosial. Kebenaran informasi merupakan prinsip fundamental dalam kehidupan sosial. Al-Qur'an menegaskan pentingnya verifikasi informasi sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al-Hujurat ayat 6:



Gambar 1. QS. Al-Hujurat ayat 6.

“Wahai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu seorang fasik membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti, agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu.” (Quran.com, 2024) Ayat ini menegaskan bahwa penyebaran informasi harus didasarkan pada prinsip kehati-hatian, verifikasi, dan tanggung jawab moral, sehingga masyarakat tidak terjebak dalam kesalahan informasi yang dapat menimbulkan kerugian sosial. Konteks masyarakat digital, persoalan utama bukan hanya pada kecepatan penyebaran informasi, tetapi juga pada kemampuan masyarakat dalam memahami dan memaknai informasi tersebut.

Literasi media menurut Renee Hobbs merupakan kemampuan individu untuk mengakses, menganalisis, mengevaluasi, menciptakan, dan bertindak menggunakan pesan-pesan media dalam berbagai bentuk. Dalam upaya menghadapi maraknya penyebaran hoaks di ruang digital, peran pemerintah tidak dapat dipahami semata-mata sebagai penyedia klarifikasi informasi, tetapi juga sebagai aktor strategis dalam meningkatkan kemampuan literasi media masyarakat. Literasi media menjadi aspek penting karena berkaitan langsung dengan kemampuan masyarakat dalam mengakses, memahami, menilai, serta merespons informasi secara kritis. Tanpa kemampuan literasi media yang memadai, kecepatan klarifikasi pemerintah tidak selalu sebanding dengan kecepatan penyebaran hoaks, sehingga masyarakat tetap berada dalam posisi rentan terhadap informasi palsu dan menyesatkan. Renee Hobbs menjelaskan bahwa literasi media mencakup lima indikator utama, yaitu *access* (akses informasi), *analyze* (analisis pesan), *evaluate* (evaluasi informasi), *create* (produksi pesan), dan *act* (tindakan literasi media). Kelima indikator ini membentuk satu kesatuan proses yang saling berkaitan dalam membangun kemampuan berpikir kritis masyarakat di ruang digital. *Access* menekankan pada keterbukaan dan kemudahan memperoleh informasi yang benar; *analyze* berkaitan dengan kemampuan memahami isi, konteks, dan tujuan pesan media; *evaluate* berfokus pada penilaian terhadap kebenaran dan kredibilitas informasi; *create* berkaitan dengan produksi pesan yang akurat dan bertanggung jawab; sedangkan *act* menekankan pada tindakan nyata dalam menggunakan informasi secara etis, termasuk tidak menyebarkan hoaks serta berpartisipasi dalam menciptakan ruang informasi yang sehat (Hobbs,

2010).

Dalam penelitian ini, lima indikator literasi media menurut Renee Hobbs digunakan sebagai kerangka analisis untuk melihat peran Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan literasi media masyarakat sebagai upaya pengendalian hoaks. Peran Diskominfo dianalisis dari sisi bagaimana pemerintah daerah menyediakan dan membuka akses informasi resmi (*access*), melakukan analisis terhadap informasi yang beredar (*analyze*), menjalankan proses evaluasi dan verifikasi informasi (*evaluate*), memproduksi pesan klarifikasi dan edukasi literasi media (*create*), serta mendorong tindakan literasi media baik secara institusional maupun di tingkat masyarakat (*act*). Dengan menggunakan kerangka ini, penelitian tidak hanya menilai keberadaan aktivitas Diskominfo, tetapi juga mengukur sejauh mana peran tersebut telah berjalan secara optimal dalam meningkatkan kemampuan literasi media masyarakat dan mencegah penyebaran hoaks di Kota Bandar Lampung (Austin & Domgaard, 2024).

Di tingkat lokal, Kota Bandar Lampung menghadapi tantangan penyebaran hoaks yang tidak berbeda jauh dengan tren nasional. Tingginya jumlah pengguna internet dan intensitas penggunaan media sosial di kota ini menjadikan warga rentan terhadap arus informasi digital yang tidak selalu akurat, termasuk berita-berita yang berpotensi menyesatkan atau salah (misinformasi/hoaks) (Olan et al., 2024).

Dalam konteks konsumsi informasi digital, pola penggunaan media sosial oleh khalayak di Bandar Lampung menunjukkan kecenderungan masyarakat mengandalkan platform digital sebagai sumber utama berita, yang sekaligus meningkatkan risiko paparan konten hoaks yang tersebar lebih cepat dan luas dibandingkan media tradisional (Suciska & Gunawibawa, 2020). Kondisi ini relevan terutama ketika isu kebijakan publik, bencana, dan keamanan menjadi topik yang sering dibagikan, tetapi tidak semua informasi yang beredar melalui media sosial telah melalui proses verifikasi yang memadai (Ardea et al., 2025). Beberapa kasus hoaks yang sempat menimbulkan keresahan masyarakat menunjukkan bahwa klarifikasi pemerintah daerah sangat dibutuhkan, namun sekaligus mengindikasikan adanya kendala struktural dan kultural dalam pengendalian informasi digital secara berkelanjutan. (Kalanews.com, 2025) Berdasarkan kondisi tersebut, permasalahan penelitian ini berfokus pada bagaimana peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung dalam mengendalikan berita hoaks di ruang digital (Kupastuntas.co, 2025). Fokus penelitian tidak hanya diarahkan pada aspek kebijakan formal, tetapi juga pada praktik komunikasi, mekanisme koordinasi, serta strategi yang diterapkan dalam menghadapi dinamika penyebaran hoaks di tingkat lokal.

Konteks nasional menunjukkan bahwa perkembangan media sosial di Indonesia telah mempercepat arus informasi digital, namun tidak diimbangi dengan kemampuan literasi media masyarakat yang merata. Tingginya intensitas konsumsi informasi digital tanpa kapasitas kritis yang memadai menyebabkan masyarakat semakin rentan terhadap informasi palsu dan disinformasi, sehingga hoaks menjadi fenomena sosial yang terus berulang dan semakin kompleks (Ilham et al., 2025).

Kota Bandar Lampung menghadapi tantangan yang sama dalam dinamika penyebaran informasi digital. Tingginya penggunaan media sosial menjadikan masyarakat sangat bergantung pada platform digital sebagai sumber informasi utama, sehingga risiko paparan hoaks dan disinformasi semakin meningkat. Dalam kondisi ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung (Diskominfo) memiliki peran strategis dalam pengelolaan komunikasi publik, pengendalian informasi digital, serta klarifikasi terhadap informasi palsu yang beredar di ruang publik digital. Namun, dalam praktiknya, pengendalian hoaks di tingkat lokal masih menghadapi berbagai permasalahan, antara lain:

- a. Tingginya kecepatan penyebaran hoaks di media sosial yang melampaui kecepatan klarifikasi resmi pemerintah.
- b. Rendahnya literasi media masyarakat, sehingga informasi yang belum diverifikasi mudah dipercaya dan disebarkan kembali.
- c. Keterbatasan jangkauan komunikasi Diskominfo, terutama dalam menjangkau kelompok masyarakat rentan digital.
- d. Belum optimalnya mekanisme edukasi literasi digital yang berkelanjutan, sehingga upaya pencegahan hoaks masih bersifat reaktif.

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pengendalian hoaks tidak cukup dilakukan melalui klarifikasi semata, tetapi membutuhkan pendekatan yang sistematis, terstruktur, dan berkelanjutan, yang berfokus pada penguatan literasi media masyarakat.

Kondisi ini menandakan bahwa dinamika komunikasi publik di era digital tidak hanya ditentukan oleh kecepatan penyampaian informasi, tetapi juga oleh kualitas dan kredibilitas konten yang diterima masyarakat. Selain itu, perkembangan teknologi digital, termasuk pemanfaatan kecerdasan buatan (*artificial intelligence*), turut memperluas ruang bagi produksi dan distribusi disinformasi serta ujaran kebencian di ekosistem media digital. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa penggunaan teknologi berbasis AI berpotensi mempercepat penyebaran konten palsu dan manipulatif, sehingga semakin menyulitkan proses verifikasi informasi oleh masyarakat maupun lembaga pengelola komunikasi publik. Fenomena ini memperlihatkan bahwa tantangan hoaks tidak hanya bersifat sosial, tetapi juga teknologis, yang membutuhkan pendekatan komunikasi publik yang adaptif dan berkelanjutan (Sonni, 2025). Berbagai hoaks yang beredar di ruang digital

Indonesia seperti informasi palsu terkait kebijakan pemerintah, isu keamanan, maupun isu sosial terus diidentifikasi dan diluruskan oleh otoritas yang berwenang melalui kanal resmi pemerintah. Temuan penelitian komunikasi publik menunjukkan bahwa klarifikasi pemerintah terhadap hoaks berperan penting dalam menjaga kualitas informasi publik, namun efektivitasnya sangat bergantung pada kemampuan masyarakat dalam melakukan seleksi dan verifikasi informasi secara kritis (Kurniasih et al., 2025). Oleh karena itu, ketimpangan antara kecepatan distribusi informasi digital dan kapasitas literasi masyarakat mempertegas urgensi peran pemerintah dan lembaga terkait dalam merumuskan strategi komunikasi publik yang efektif guna menjaga kualitas ekosistem informasi digital.

Kondisi tersebut menjadikan peran pemerintah menjadi krusial sebagai pengelola komunikasi publik di era digital, khususnya dalam menghadapi maraknya penyebaran hoaks dan disinformasi. Pemerintah melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) memiliki mandat strategis dalam melakukan pemantauan konten digital, klarifikasi informasi yang menyesatkan, serta penyelenggaraan program literasi digital kepada masyarakat sebagai upaya pengendalian arus informasi di ruang publik digital (Ikhsano & Sutanto, 2022) Program literasi media dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memilah serta mengevaluasi informasi secara kritis, sehingga dapat mengurangi dampak negatif hoaks yang tersebar di media sosial. Selain itu, upaya pemerintah untuk memperkuat komunikasi digital publik juga mencakup kebijakan moderasi konten serta kolaborasi dengan pemangku kepentingan lain guna meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat di ruang digital (Adilla Humairoh, 2024).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa respons cepat pemerintah dalam melakukan klarifikasi terhadap hoaks berperan penting dalam menekan kepanikan publik serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap informasi resmi yang disampaikan oleh negara. Klarifikasi yang disampaikan secara cepat dan akurat dapat memutus rantai penyebaran informasi palsu sebelum menimbulkan dampak sosial yang lebih luas. Namun demikian, efektivitas respons pemerintah tersebut sangat bergantung pada strategi komunikasi yang digunakan, pemilihan media yang tepat, serta kemampuan pemerintah dalam menjangkau kelompok masyarakat yang rentan terhadap paparan hoaks di media sosial. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengendalian hoaks tidak dapat dilakukan secara parsial atau reaktif semata, melainkan memerlukan pendekatan komunikasi publik yang terencana, terkoordinasi, dan berkelanjutan agar pesan klarifikasi dapat diterima secara efektif oleh masyarakat luas (Ikhsano & Sutanto, 2022).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pertimbangan bahwa fenomena pengendalian hoaks merupakan proses sosial yang kompleks dan kontekstual. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam pengalaman, strategi, serta pandangan para aktor yang terlibat, khususnya aparatur Dinas Kominfo, dalam menjalankan fungsi komunikasi publik. Dengan demikian, realitas empirik dapat dipahami secara utuh, tidak hanya melalui data statistik, tetapi juga melalui makna dan praktik yang berlangsung di lapangan (Creswell & Poth, 2018).

Fenomena penyebaran hoaks di ruang digital juga dapat dilihat dari kasus beredarnya informasi palsu terkait bencana banjir yang diklaim terjadi di Kota Bandar Lampung. Salah satu informasi yang beredar pada 1 Maret 2025 melalui media sosial menampilkan video warga yang disebut-sebut terjebak banjir bandang di wilayah Bandar Lampung. Namun, setelah dilakukan penelusuran oleh media seperti Krakatoa.id (1 Maret 2025); Kalanews.com (2025), informasi tersebut dinyatakan sebagai hoaks. Fakta yang sebenarnya menunjukkan bahwa peristiwa dalam video tersebut terjadi di wilayah Kabupaten Pesawaran, bukan di Kota Bandar Lampung sebagaimana narasi yang beredar. Kasus ini menunjukkan bahwa hoaks tidak hanya berupa informasi yang sepenuhnya palsu, tetapi juga dapat berupa manipulasi konteks, seperti kesalahan penyebutan lokasi kejadian. Penyebaran informasi yang tidak akurat ini berpotensi menimbulkan kepanikan dan kesalahpahaman di masyarakat, terutama ketika berkaitan dengan isu bencana. Dalam konteks ini, peran pemerintah daerah, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika, menjadi penting dalam melakukan klarifikasi informasi serta memberikan edukasi kepada masyarakat agar lebih kritis dalam menerima dan menyebarkan informasi digital (Krakatoa.id, 2025)

Penelitian yang berjudul “*Strategi Penanggulangan Informasi Hoaks dan Terorisme di Media Sosial oleh Unit Polisi Virtual Provinsi Lampung*” mengkaji upaya institusi kepolisian dalam menanggulangi penyebaran hoaks dan konten terorisme di media sosial melalui pendekatan preventif dan persuasif, seperti patroli siber, klarifikasi informasi, serta edukasi kepada masyarakat. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis, yaitu sama-sama berfokus pada fenomena penyebaran hoaks di ruang digital serta menempatkan institusi negara sebagai aktor utama dalam upaya pengendalian informasi yang berpotensi menyesatkan publik. Selain itu, kedua penelitian sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami strategi, peran, serta tantangan yang dihadapi dalam pengendalian hoaks di tingkat lokal Provinsi Lampung (Maulidya, 2023). Namun demikian, terdapat perbedaan mendasar dalam fokus dan ruang lingkup analisis. Penelitian Erine Nur Maulidya menitikberatkan pada peran Unit Polisi Virtual sebagai aparat penegak hukum yang berfokus pada pengawasan, patroli, dan penindakan awal terhadap hoaks serta konten terorisme digital.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam peran Dinas Komunikasi dan Informatika dalam pengendalian hoaks di Kota Bandar Lampung, dengan fokus pada praktik komunikasi publik, mekanisme koordinasi, serta upaya peningkatan literasi media masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif agar fenomena sosial yang kompleks terkait penyebaran hoaks dan respons pemerintah dapat dipahami secara utuh, baik dari sisi kebijakan, praktik lapangan, maupun pengalaman para aktor yang terlibat. Dalam perspektif Pemikiran Politik Islam, penelitian ini memiliki keterkaitan dengan konsep siyasah dusturiyah yang menekankan peran negara dalam menjaga kemaslahatan publik, termasuk dalam menjamin kebenaran informasi yang beredar di masyarakat. Pengendalian hoaks tidak hanya dipahami sebagai upaya teknis komunikasi publik, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam melindungi masyarakat dari informasi yang menyesatkan serta menjaga stabilitas sosial. Dengan demikian, peran Dinas Komunikasi dan Informatika dapat dipandang sebagai implementasi nilai-nilai keadilan, kebenaran, dan tanggung jawab dalam tata kelola informasi publik. Penelitian ini memiliki relevansi dengan studi sebelumnya, seperti penelitian Erine Nur Maulidya yang meneliti peran Unit Polisi Virtual dalam menanggulangi hoaks dan konten terorisme digital di Provinsi Lampung, namun berbeda dalam fokusnya, yaitu menekankan peran komunikasi publik dan strategi penguatan literasi media di tingkat lokal, bukan aspek penegakan hukum semata. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dan rekomendasi strategis bagi pengelolaan informasi digital yang lebih efektif, peningkatan literasi media masyarakat, serta penguatan kualitas ekosistem informasi publik di Kota Bandar Lampung.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis peran Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandar Lampung dalam pengendalian penyebaran berita hoaks. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai praktik komunikasi publik, strategi kelembagaan, serta respons pemerintah daerah dalam menghadapi disinformasi di ruang digital (Burhan Bungin, 2017). Penelitian dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung dengan rentang waktu penelitian yang dimulai sejak tahun 2024 hingga Juli 2025. Proses pengumpulan data lapangan dilakukan melalui wawancara yang dimulai pada tanggal 19 Juli 2025 sebagai wawancara pertama, kemudian dilanjutkan dengan wawancara kedua pada tanggal 31 Juli 2025. Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder (Satori & Komariah, 2009). Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam

dengan informan yang dipilih secara *purposive*, yaitu pejabat atau staf Diskominfo yang terlibat langsung dalam pengelolaan informasi publik, klarifikasi hoaks, pemantauan media digital, dan pelaksanaan program literasi digital. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi pemerintah daerah, rilis klarifikasi hoaks, pemberitaan media daring, serta literatur ilmiah yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara dan dokumentasi, sehingga temuan penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandar Lampung merupakan perangkat daerah yang berperan dalam pengelolaan komunikasi publik, penyebaran informasi pemerintah daerah, serta pengendalian arus informasi digital di wilayah Kota Bandar Lampung. Sebagai ibu kota Provinsi Lampung, Kota Bandar Lampung memiliki tingkat aktivitas sosial, ekonomi, dan pemerintahan yang tinggi, yang berdampak pada intensitas penggunaan teknologi informasi dan media sosial di kalangan masyarakat. Kondisi tersebut menjadikan ruang digital sebagai sarana utama masyarakat dalam memperoleh dan menyebarkan informasi (Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung, 2021).

Kondisi ini menjadikan masyarakat kota sangat terhubung dengan arus informasi digital, namun sekaligus meningkatkan kerentanan terhadap paparan misinformasi dan disinformasi. Berbagai isu publik seperti kebijakan pemerintah daerah, bencana alam, dan isu sosial menjadi topik yang paling sering beredar di ruang digital dan berpotensi menjadi objek penyebaran hoaks apabila tidak disertai proses verifikasi yang memadai. Dalam konteks ini, Diskominfo Kota Bandar Lampung tidak hanya berperan sebagai penyedia informasi resmi pemerintah daerah, tetapi juga sebagai institusi yang bertanggung jawab menjaga kualitas dan kredibilitas informasi publik (Febriyani & Kaloka, 2022).

Masyarakat Kota Bandar Lampung sebagai subjek penelitian merupakan pengguna aktif media sosial seperti Instagram, Facebook, dan WhatsApp dalam memperoleh informasi sehari-hari. Intensitas penggunaan media digital yang tinggi menjadikan masyarakat rentan terhadap paparan informasi yang tidak terverifikasi, sehingga menuntut adanya kemampuan literasi media yang memadai. Dalam konteks tersebut, interaksi antara Diskominfo sebagai penyedia informasi resmi dan masyarakat sebagai penerima sekaligus penyebar informasi menjadi aspek penting untuk dikaji secara mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik literasi media yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Bandar Lampung dan masyarakat dengan menggunakan

kerangka literasi media menurut Renee Hobbs, yang mencakup lima indikator utama, yaitu *access* (akses informasi), *analyze* (analisis informasi), *evaluate* (evaluasi informasi), *create* (produksi informasi), dan *act* (tindakan bermedia). Kelima indikator ini digunakan sebagai dasar untuk menilai sejauh mana kemampuan literasi media telah diterapkan dalam menghadapi arus informasi digital di tingkat institusional maupun masyarakat.

Tabel 1. Hasil Penelitian Pengendalian Hoaks oleh Diskominfo Kota Bandar Lampung.

No	Fokus Temuan	Deskripsi Temuan Lapangan	Makna Sosial	Kaitan dengan Literasi Media Renee Hobbs
1	Pola penyebaran hoaks	Hoaks menyebar cepat melalui WhatsApp, Facebook, dan Instagram sebelum klarifikasi resmi pemerintah muncul	Masyarakat lebih percaya informasi informal dibanding sumber resmi	Rendahnya kemampuan evaluasi informasi (evaluating media messages)
2	Pola konsumsi informasi	Masyarakat cenderung menerima informasi tanpa verifikasi sumber	Terbentuk budaya konsumsi informasi pasif	Lemahnya kemampuan analisis kritis (analyzing media messages)
3	Peran Diskominfo	Diskominfo melakukan klarifikasi melalui website resmi dan media sosial	Klarifikasi belum menjangkau semua lapisan masyarakat	Belum optimalnya fungsi civic media literacy
4	Edukasi literasi Media	Edukasi bersifat insidental dan belum terprogram sistematis	Literasi media belum menjadi budaya sosial	Rendahnya kapasitas masyarakat dalam acting on media messages

Sumber: Data diolah peneliti berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung.

Data diolah peneliti berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil penelitian, pengendalian informasi hoaks oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandar Lampung dilakukan melalui beberapa tahapan yang dilaksanakan secara bertahap. Proses klarifikasi informasi tidak selalu dilakukan dalam waktu yang sama karena harus melalui mekanisme pemantauan dan verifikasi terlebih dahulu sebelum disampaikan kepada masyarakat melalui kanal resmi pemerintah daerah.

Tahapan pengendalian informasi hoaks oleh Diskominfo Kota Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

- a. Pemantauan informasi, yaitu Diskominfo memantau informasi yang beredar di media sosial dan menerima laporan masyarakat terkait informasi yang diduga mengandung hoaks.
- b. Verifikasi informasi, yaitu Diskominfo melakukan pengecekan kebenaran informasi serta

berkoordinasi dengan organisasi perangkat daerah (OPD) terkait sebelum klarifikasi disampaikan.

- c. Penyampaian klarifikasi, yaitu Diskominfo menyampaikan klarifikasi informasi hoaks melalui website resmi Pemerintah Kota Bandar Lampung dan akun media sosial Diskominfo.

Pelaksanaan setiap tahapan tersebut memiliki rentang waktu yang berbeda-beda, tergantung pada proses verifikasi dan koordinasi yang dilakukan. Kondisi ini menyebabkan klarifikasi informasi tidak selalu diterima masyarakat secara seragam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan mengacu pada konsep literasi media Renee Hobbs yang terdiri dari lima indikator, yaitu *access, analyze, evaluate, create, dan act* (Hobbs, 2010). Data diperoleh melalui wawancara langsung, observasi lapangan, dan dokumentasi yang bersumber dari Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandar Lampung serta masyarakat sebagai pengguna media digital. Berdasarkan hasil wawancara dengan Rudhy Hartono, S.E., M.Si. selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Diskominfo Kota Bandar Lampung, diketahui bahwa penyampaian klarifikasi terhadap informasi hoaks tidak selalu dilakukan dalam waktu yang seragam. Terdapat informasi yang dapat diklarifikasi dalam waktu relatif cepat, namun ada pula klarifikasi yang baru disampaikan setelah melalui proses verifikasi dan koordinasi yang cukup panjang. Kondisi ini menyebabkan informasi hoaks tidak selalu dapat segera ditangani secara efektif.

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung memiliki mekanisme tersendiri dalam melakukan verifikasi terhadap informasi yang diduga sebagai hoaks. Proses ini dilakukan secara bertahap untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada masyarakat telah melalui pengecekan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

- a. Tahap pertama adalah pemantauan informasi, yaitu Diskominfo memantau berbagai informasi yang beredar di media sosial, media online, serta menerima laporan dari masyarakat terkait informasi yang diragukan kebenarannya.
- b. Tahap kedua adalah identifikasi awal, di mana informasi yang berpotensi hoaks dianalisis berdasarkan sumber, isi pesan, bahasa yang digunakan, serta konteks penyebarannya.
- c. Tahap ketiga adalah verifikasi informasi, yaitu Diskominfo melakukan pengecekan kebenaran informasi dengan membandingkan data dari sumber resmi serta melakukan koordinasi dengan organisasi perangkat daerah (OPD) yang berwenang sesuai dengan isu yang beredar.
- d. Tahap keempat adalah penyusunan klarifikasi, di mana informasi yang telah diverifikasi kemudian disusun dalam bentuk klarifikasi resmi dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat.

e. Tahap terakhir adalah publikasi klarifikasi, yaitu penyampaian informasi melalui website resmi Pemerintah Kota Bandar Lampung serta media sosial Diskominfo agar dapat menjangkau masyarakat secara luas. Proses ini menunjukkan bahwa pengendalian hoaks tidak dilakukan secara langsung, tetapi melalui mekanisme yang sistematis dan terstruktur guna menjaga akurasi informasi publik.

Access (Akses Informasi)

kerangka literasi media menurut Renee Hobbs, *access* merujuk pada kemampuan individu dan masyarakat untuk menjangkau, memperoleh, serta menggunakan informasi dan teknologi media secara efektif (Hobbs, 2010). Renee Hobbs menegaskan bahwa *access* tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan teknologi dan saluran informasi, tetapi juga menyangkut orientasi dan kesadaran aktor komunikasi publik untuk membuka akses yang setara terhadap informasi yang kredibel. Akses informasi tidak akan berfungsi secara efektif apabila hanya disediakan secara teknis tanpa disertai komitmen untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Rudhy Hartono, S.E., M.Si. selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung, diketahui bahwa Diskominfo telah menyediakan berbagai kanal resmi untuk menyampaikan klarifikasi hoaks. Hal tersebut disampaikan oleh Rudhy Hartono sebagai berikut:

“Kami menyampaikan klarifikasi hoaks melalui website resmi Pemerintah Kota Bandar Lampung dan media sosial Diskominfo seperti Instagram dan Facebook, karena media tersebut paling cepat menjangkau masyarakat.” (Hartono, 2025). Selain itu, Diskominfo juga menjalin kerja sama dengan media daring lokal sebagai bagian dari upaya memperluas jangkauan informasi. Namun, Rudhy Hartono mengakui bahwa akses informasi tersebut belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Ia menyampaikan bahwa: *“Masyarakat yang aktif di media sosial memang lebih cepat menerima klarifikasi, tetapi untuk masyarakat yang tidak terlalu aktif atau terbatas akses internetnya, informasinya belum bisa kami jangkau secara maksimal.”* (Hartono, 2025) Temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun kanal informasi resmi telah tersedia, orientasi akses informasi masih terpusat pada ruang digital dan belum disertai strategi yang sistematis untuk menjangkau kelompok masyarakat non-digital.

Kondisi tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan masyarakat Kota Bandar Lampung, yaitu Bapak Aldi, Bapak Eko, dan Ibu Siti. Bapak Aldi Setiawan menyampaikan bahwa ia mengetahui klarifikasi hoaks apabila informasi tersebut muncul di media sosial, sebagaimana ia ungkapkan:

“Biasanya saya tahu klarifikasi kalau muncul di Instagram atau ada yang share di WhatsApp, saya jarang buka website pemerintah.” (Setiawan, 2026). Hal serupa disampaikan oleh

Bapak Eko yang menyatakan: *“Kalau ada klarifikasi dari pemerintah, saya tahunya dari media sosial, bukan dari website langsung.”*(Eko, 2026). Sementara itu, Ibu Siti juga mengungkapkan bahwa: *“Saya jarang cari sendiri ke website, paling kalau sudah ramai di media sosial baru tahu.”* (Aziz, 2026).

Berdasarkan temuan tersebut, dapat diketahui bahwa meskipun Diskominfo telah membuka akses informasi melalui kanal resmi, akses masyarakat terhadap klarifikasi hoaks masih sangat bergantung pada algoritma media sosial dan jaringan pertemanan digital. Sejalan dengan pandangan Renee Hobbs, akses informasi yang belum inklusif berpotensi menghambat penguatan literasi media masyarakat. Ketika informasi resmi tidak menjangkau seluruh kelompok sosial secara merata, kemampuan masyarakat untuk mengembangkan literasi media pada tahap selanjutnya seperti menganalisis, mengevaluasi, dan merespons informasi secara kritis menjadi terbatas. Oleh karena itu, aspek *access* dalam pengendalian hoaks oleh Diskominfo Kota Bandar Lampung telah berjalan, namun belum sepenuhnya optimal karena belum diiringi komitmen yang kuat untuk membangun akses informasi yang merata dan berkeadilan.

Analyze (Analisis Pesan)

Renee Hobbs menegaskan bahwa indikator *analyze* berkaitan dengan kemampuan memahami dan membedah pesan media secara kritis, mencakup isi pesan, bahasa yang digunakan, konteks penyebaran, serta tujuan dan kepentingan yang melatarbelakangi suatu informasi. Analisis pesan menjadi tahap penting karena hoaks umumnya dikemas melalui bahasa provokatif, judul sensasional, dan framing emosional yang memengaruhi persepsi publik. Tahap analisis menuntut adanya kesadaran kritis terhadap sumber informasi, pesan yang disampaikan, serta dampak sosial yang mungkin ditimbulkan. Menurut Hobbs, kemampuan analisis menjadi fondasi penting agar masyarakat tidak hanya menjadi konsumen pasif informasi, tetapi mampu memahami dan menilai pesan media secara rasional.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung, diketahui bahwa Diskominfo melakukan analisis informasi dengan terlebih dahulu mengidentifikasi isu-isu yang berkembang di media sosial dan media online. Informasi yang dianalisis umumnya merupakan konten yang viral dan menimbulkan keresahan di masyarakat. Selain itu, Diskominfo juga menerima laporan dari masyarakat dan instansi lain terkait informasi yang diragukan kebenarannya. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan dari Diskominfo: *“Kami memantau isu-isu yang berkembang di media sosial dan media online, terutama informasi yang viral dan menimbulkan keresahan. Selain itu, kami juga menerima laporan dari masyarakat dan instansi lain.”*(Hartono, 2025). Dalam proses analisis, Diskominfo memperhatikan beberapa aspek utama, yaitu sumber informasi, isi pesan, bahasa yang digunakan, serta konteks penyebaran informasi tersebut. Informasi yang tidak memiliki sumber yang jelas dan mengandung unsur

provokatif menjadi prioritas untuk dianalisis lebih lanjut.

Sebagaimana disampaikan oleh pihak Diskominfo: *“Kami melihat sumber informasi, isi pesan, bahasa yang digunakan, dan konteks penyebarannya. Informasi yang tidak jelas sumbernya dan bersifat provokatif biasanya kami prioritaskan.”* (Hartono, 2025). Temuan ini menunjukkan bahwa dari sisi pemerintah, proses analisis informasi telah dilakukan secara sistematis dan selaras dengan indikator *analyze* dalam literasi media Renee Hobbs. Namun demikian, Diskominfo juga menghadapi kendala dalam proses analisis informasi hoaks. Keterbatasan sumber daya manusia serta tingginya arus informasi di media sosial menyebabkan tidak semua konten dapat dipantau secara intensif setiap waktu. Hal ini diakui oleh pihak Diskominfo sebagai berikut: *“Kami memiliki tim internal untuk menganalisis informasi digital, tetapi jumlah sumber daya manusia masih terbatas. Arus informasi di media sosial sangat tinggi sehingga analisis harus dilakukan secara selektif.”* (Hartono, 2025) Kondisi ini berdampak pada perlunya penentuan prioritas analisis berdasarkan tingkat urgensi dan potensi dampak informasi di masyarakat. Sementara itu, dari sisi masyarakat, kemampuan analisis informasi menunjukkan kecenderungan yang beragam. Bapak Aldi Setiawan menyampaikan bahwa ia berusaha membaca atau menyimak informasi hingga selesai serta memperhatikan sumber informasi sebelum memercayainya. Ia mengungkapkan: *“Saya membaca sampai selesai dan melihat apakah informasinya dari akun resmi atau media terpercaya.”* (Setiawan, 2026). Selain itu, Bapak Aldi juga berusaha memahami tujuan informasi, apakah bersifat informatif, hiburan, atau provokatif. Pandangan serupa disampaikan oleh Bapak Eko yang menyatakan bahwa ia membaca informasi sampai tuntas dan memperhatikan pihak yang menyebarkan informasi tersebut. Ia mengungkapkan: *“Saya membaca sampai selesai supaya tidak salah paham, dan saya perhatikan siapa yang menyebarkannya.”* (Eko, 2026). Namun, Bapak Eko juga mengakui bahwa ia pernah merasa bingung membedakan berita serius dan hoaks, terutama ketika judul berita dibuat menarik dan terkesan meyakinkan. Sementara itu, Ibu Siti menyampaikan bahwa ia membaca informasi hingga selesai dan memperhatikan sumbernya, tetapi masih mengalami kesulitan dalam membedakan berita yang benar dan hoaks pada tahap awal penerimaan informasi. Hal ini sebagaimana diungkapkannya: *“Kadang judulnya terlihat meyakinkan, jadi sulit dibedakan di awal.”* (Aziz, 2026).

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator *analyze* dalam literasi media telah dijalankan oleh Diskominfo Kota Bandar Lampung melalui pemantauan isu, analisis sumber, isi, bahasa, dan konteks informasi digital. Namun, keterbatasan sumber daya manusia dan tingginya arus informasi menjadi kendala dalam optimalisasi proses analisis. Dari sisi masyarakat, kemampuan analisis informasi telah mulai terbentuk, ditandai dengan kebiasaan membaca

informasi hingga selesai dan memperhatikan sumber serta tujuan pesan. Akan tetapi, kemampuan tersebut belum berkembang secara optimal, terutama dalam mengenali teknik sensasionalisme dan provokasi informasi. Sejalan dengan pandangan Renee Hobbs, kondisi ini menunjukkan bahwa tahap *analyze* telah berjalan, tetapi masih memerlukan penguatan agar masyarakat mampu mengembangkan literasi media secara kritis dan berkelanjutan.

***Evaluate* (Evaluasi Informasi)**

Renee Hobbs menegaskan bahwa *evaluate* merupakan kemampuan menilai kebenaran informasi, kredibilitas sumber, serta keandalan pesan media sebelum informasi dipercaya atau disebarluaskan. Kemampuan evaluasi menjadi krusial karena hoaks sering disajikan secara meyakinkan dan memanfaatkan kepercayaan publik terhadap sumber tertentu. Berdasarkan hasil wawancara dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung, diketahui bahwa Diskominfo melakukan evaluasi informasi dengan menelusuri kebenaran informasi yang beredar sebelum memberikan klarifikasi kepada masyarakat. Informasi yang diragukan kebenarannya akan dicek melalui sumber resmi dan data yang dimiliki pemerintah. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Rudhy Hartono, S.E., M.Si. : *“Informasi yang diragukan kebenarannya kami cek kembali melalui sumber resmi dan data yang ada sebelum disampaikan klarifikasinya.”* (Hartono, 2025). Sementara itu, dari sisi masyarakat, proses evaluasi informasi juga telah dilakukan, meskipun dengan cara dan tingkat konsistensi yang berbeda-beda. Bapak Aldi Setiawan menyampaikan bahwa ia mengecek kebenaran informasi sebelum mempercayainya, terutama jika informasi tersebut penting atau berpotensi menimbulkan keresahan. Ia mengungkapkan: *“Saya memastikan kebenaran informasi dengan melihat sumber aslinya, membandingkan dengan berita dari media lain, serta bertanya kepada orang yang lebih paham.”* (Setiawan, 2026). Bapak Eko juga menyampaikan bahwa ia tidak langsung mempercayai informasi yang diterima. Ia mengungkapkan: *“Saya biasanya berusaha mengecek informasi terlebih dahulu sebelum mempercayainya.”* (Eko, 2026). Sementara itu, Ibu Siti menyampaikan bahwa ia berusaha mengecek informasi yang diterima, meskipun dalam beberapa kasus baru menyadari informasi tersebut tidak benar setelah membaca klarifikasi dari sumber lain. Hal ini sebagaimana diungkapkannya: *“Saya berusaha mengecek terlebih dahulu.”* Siti, *“Wawancara Pengalaman Masyarakat Dalam Memperoleh Klarifikasi Hoaks.”*

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator *evaluate* dalam literasi media telah berjalan baik pada tingkat pemerintah maupun masyarakat. Namun, proses evaluasi informasi di kalangan masyarakat belum sepenuhnya dilakukan secara konsisten terhadap seluruh informasi yang diterima. Sejalan dengan pandangan Renee Hobbs, kondisi ini menunjukkan bahwa tahap *evaluate* telah berjalan, tetapi belum optimal dalam membentuk kebiasaan evaluatif yang kritis dan berkelanjutan.

Create (Produksi pesan)

Literasi media menurut Renee Hobbs memaknai *create* sebagai kemampuan memproduksi dan menyampaikan pesan media secara etis, bertanggung jawab, serta memperhatikan dampak sosial dari informasi yang disebar. Renee Hobbs menegaskan bahwa *create* berkaitan dengan kemampuan memproduksi dan menyampaikan pesan media secara bertanggung jawab, akurat, dan etis sebagai bagian dari praktik literasi media. Produksi pesan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencerminkan kesadaran kritis terhadap dampak informasi bagi publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Rudhy Hartono, S.E., M.Si. selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung, diketahui bahwa Diskominfo memproduksi konten klarifikasi hoaks dalam berbagai bentuk media. *“Konten klarifikasi biasanya berupa rilis berita di website resmi, unggahan di media sosial, serta infografis yang dirancang agar mudah dipahami oleh masyarakat.”* (Hartono, 2025). Proses pembuatan konten dilakukan setelah informasi diverifikasi, dengan penggunaan bahasa yang sederhana dan tidak terlalu teknis. Namun, pembuatan konten klarifikasi belum dilakukan secara berkelanjutan dan bersifat responsif terhadap isu yang sedang ramai. Diskominfo juga menyesuaikan bahasa agar dapat diterima oleh masyarakat umum. Bapak Aldi Setiawan menyampaikan bahwa ia tidak terlalu sering membagikan informasi dan hanya membagikan informasi yang dianggap penting dan bermanfaat. *“Saya tidak terlalu sering membagikan informasi, dan hanya membagikan informasi tertentu yang saya anggap penting dan bermanfaat.”* (Setiawan, 2026). Bapak Eko juga menyampaikan bahwa aktivitas membagikan informasi dilakukan secara terbatas. *“Saya tidak terlalu sering membagikan informasi dan biasanya hanya membagikan hal-hal tertentu saja.”* (Eko, 2026). Ibu Siti menyatakan bahwa ia jarang membagikan informasi dan lebih sering menjadi penerima informasi. *“Jarang, saya lebih sering menjadi penerima informasi. Siti, “Wawancara Pengalaman Masyarakat Dalam Memperoleh Klarifikasi Hoaks.”*

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator *create* telah dijalankan oleh Diskominfo melalui produksi konten klarifikasi hoaks dalam berbagai bentuk media, meskipun belum dilakukan secara berkelanjutan. Sementara itu, dari sisi masyarakat, aktivitas produksi dan penyebaran informasi dilakukan secara terbatas dan selektif. Kondisi ini menunjukkan bahwa tahap *create* telah berjalan, namun belum optimal dalam mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam produksi informasi yang edukatif dan bertanggung jawab.

Act (Tindakan Literasi Media)

Literasi media menurut Renee Hobbs memaknai *act* sebagai kemampuan menggunakan informasi dan media untuk mengambil tindakan sosial yang bertanggung jawab serta berdampak

positif bagi kepentingan publik. Tindakan literasi media mencerminkan sejauh mana kemampuan akses, analisis, evaluasi, dan produksi pesan diwujudkan melalui perilaku nyata. Renee Hobbs menegaskan bahwa *act* merujuk pada kemampuan individu dan institusi untuk mengambil tindakan nyata berdasarkan pemahaman kritis terhadap informasi, seperti tidak menyebarkan hoaks, melaporkan informasi keliru, serta berpartisipasi dalam upaya menciptakan ruang informasi yang sehat.

Berdasarkan hasil wawancara, tindakan literasi media dalam upaya pengendalian hoaks di Kota Bandar Lampung dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika serta masyarakat sebagai pengguna media digital. Bapak Rudhy Hartono, S.E., M.Si. selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung menyampaikan bahwa Diskominfo telah melakukan upaya tindakan literasi media kepada masyarakat, meskipun masih terbatas, sebagaimana yang di sampaikan bapak Bapak Rudhy Hartono, S.E., M.Si.: *“Diskominfo pernah melakukan kegiatan edukasi literasi digital, seperti sosialisasi dan imbauan melalui media sosial.”* (Hartono, 2025). Namun, beliau juga menyampaikan bahwa kegiatan tersebut belum dilaksanakan secara rutin. Lebih lanjut, bapak Rudhy Hartono, S.E., M.Si. menyampaikan bahwa peran masyarakat sangat penting dalam menekan penyebaran hoaks dengan bersikap kritis dan tidak langsung menyebarkan informasi yang diterima. *“Masyarakat memiliki peran penting dalam menekan penyebaran hoaks dengan cara lebih kritis terhadap informasi yang diterima dan tidak langsung menyebarkannya sebelum memastikan kebenarannya.”* (Hartono, 2025). Beliau juga menyampaikan harapan agar masyarakat ke depan semakin sadar akan pentingnya literasi media. *“Diskominfo berharap masyarakat semakin sadar akan pentingnya literasi media sehingga mampu menggunakan media digital secara bijak dan bertanggung jawab.”* (Hartono, 2025). Sejalan dengan hal tersebut, Bapak Aldi Setiawan menyampaikan bahwa informasi memiliki pengaruh besar terhadap cara berpikir masyarakat dan hoaks dapat menimbulkan dampak serius dalam kehidupan sosial. *“Hoaks sangat berbahaya karena dapat menimbulkan konflik, perpecahan, dan menurunkan kepercayaan antar masyarakat.”* Ia juga menyampaikan bahwa ketika menemui hoaks, ia berusaha untuk tidak ikut menyebarkannya. *“Saya biasanya mengingatkan secara baik-baik atau tidak menanggapi agar hoaks tersebut tidak semakin meluas.”* (Setiawan, 2026). Bapak Eko menyampaikan pandangan serupa bahwa hoaks berbahaya bagi kehidupan bermasyarakat. *“Hoaks sangat berbahaya karena dapat menimbulkan masalah di masyarakat.”* (Eko, 2026). Ia menyampaikan bahwa tindakan yang ia lakukan adalah tidak ikut menyebarkan informasi yang belum jelas kebenarannya. *“Biasanya saya memilih untuk mengingatkan atau tidak ikut menyebarkannya.”* Sementara itu, Ibu Siti menyampaikan bahwa hoaks dapat menyebabkan kesalahpahaman di tengah masyarakat. *“Berbahaya, karena bisa membuat orang salah paham.”* Ia juga menyampaikan bahwa ketika

menemukan hoaks, ia memilih untuk tidak menanggapi. “*Saya memilih diam dan tidak ikut menanggapi.*” Siti, “*Wawancara Pengalaman Masyarakat Dalam Memperoleh Klarifikasi Hoaks.*”

Berdasarkan temuan tersebut, indikator *act* menunjukkan bahwa tindakan literasi media telah dilakukan baik oleh Diskominfo Kota Bandar Lampung maupun masyarakat. Namun, tindakan tersebut masih bersifat reaktif dan belum sepenuhnya dilakukan secara aktif serta berkelanjutan, baik dalam bentuk edukasi dari pemerintah maupun partisipasi kritis masyarakat.

Kerangka Strategi Diskominfo dalam Pengendalian Hoaks

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian hoaks oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung dilaksanakan melalui rangkaian strategi yang saling terintegrasi, meliputi pemantauan media digital, proses verifikasi fakta, klarifikasi informasi, serta edukasi literasi digital kepada masyarakat. Pola ini menunjukkan bahwa Diskominfo tidak hanya berfokus pada penanganan hoaks secara reaktif dan insidental, melainkan mengembangkan pendekatan yang sistematis, terencana, dan berkelanjutan dalam pengelolaan informasi publik di tingkat lokal. Pemantauan media digital berfungsi sebagai mekanisme deteksi dini terhadap isu-isu masyarakat agar mampu memilah dan memverifikasi informasi secara mandiri sebelum menyebarkannya.

Dengan demikian, pengendalian hoaks tidak sepenuhnya bergantung pada intervensi pemerintah, melainkan melibatkan partisipasi aktif masyarakat sebagai bagian dari ekosistem komunikasi publik yang sehat. Dalam konteks komunikasi publik, pendekatan yang diterapkan Diskominfo Kota Bandar Lampung mencerminkan upaya menjaga keseimbangan antara kecepatan arus informasi digital dan akurasi pesan yang disampaikan kepada masyarakat. Diskominfo berperan tidak hanya sebagai penyedia informasi resmi, tetapi juga sebagai penjaga kredibilitas informasi publik (*information gatekeeper*) di tingkat pemerintah daerah. Peran ini menjadi semakin penting di era media sosial, ketika informasi dapat menyebar dengan cepat tanpa proses verifikasi yang memadai. Oleh karena itu, melalui strategi pengendalian hoaks yang terintegrasi, Diskominfo Kota Bandar Lampung tampil sebagai aktor kunci dalam menjaga kualitas informasi publik sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah di tengah dinamika komunikasi digital yang semakin kompleks.

Berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dan observasi, menunjukkan adanya perbedaan kondisi sebelum dan setelah dilakukan upaya pengendalian hoaks oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung. Sebelum adanya klarifikasi dari Diskominfo, penyebaran informasi hoaks cenderung berlangsung secara cepat melalui media sosial, seperti WhatsApp, Facebook, dan Instagram. Informasi yang belum terverifikasi seringkali

langsung dipercaya dan disebarluaskan kembali oleh masyarakat tanpa proses pengecekan, sehingga menimbulkan keresahan dan kesalahpahaman di ruang publik. Setelah dilakukan klarifikasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika melalui kanal resmi pemerintah, seperti website dan media sosial, terjadi perubahan dalam pola penyebaran dan penerimaan informasi di masyarakat. Klarifikasi yang disampaikan mampu memberikan rujukan informasi yang lebih akurat serta membantu meluruskan informasi yang keliru. Selain itu, sebagian masyarakat mulai menunjukkan sikap yang lebih selektif dalam menerima informasi dengan melakukan pengecekan terlebih dahulu sebelum menyebarkannya kembali. Meskipun demikian, berdasarkan temuan di lapangan, dampak tersebut belum sepenuhnya optimal. Hal ini disebabkan oleh masih terbatasnya jangkauan informasi resmi serta rendahnya tingkat literasi media pada sebagian masyarakat. Dengan demikian, peran Diskominfo dalam pengendalian hoaks telah memberikan dampak positif, namun masih memerlukan penguatan, khususnya dalam perluasan jangkauan informasi dan peningkatan kesadaran literasi media masyarakat.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung dalam mengendalikan penyebaran hoaks di ruang digital telah dijalankan melalui penyediaan akses informasi resmi, klarifikasi hoaks, serta pelaksanaan program literasi digital. Namun, jika ditinjau berdasarkan indikator literasi media menurut Renee Hobbs, yaitu *access*, *analyze*, *evaluate*, *create*, dan *act*, upaya tersebut belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Diskominfo telah membuka akses informasi publik melalui berbagai kanal digital (*access*), tetapi pemanfaatannya oleh masyarakat masih belum maksimal. Kemampuan masyarakat dalam menganalisis (*analyze*) dan mengevaluasi (*evaluate*) informasi digital juga masih terbatas, sehingga hoaks tetap mudah dipercaya dan disebar. Pada aspek produksi konten (*create*), Diskominfo telah melakukan pembuatan konten edukatif dan klarifikasi, namun jangkauan dan daya saingnya masih kalah dibandingkan konten hoaks yang bersifat provokatif. Sementara itu, pada aspek tindakan (*act*), partisipasi aktif masyarakat dalam melaporkan dan menolak hoaks masih rendah, sehingga pengendalian informasi digital belum berjalan secara berkelanjutan. Dengan demikian, penguatan literasi media masyarakat yang berorientasi pada indikator *access*, *analyze*, *evaluate*, *create*, dan *act* menjadi kunci utama dalam meningkatkan efektivitas pengendalian hoaks di Kota Bandar Lampung.

DAFTAR REFERENSI

- Adilla Humairoh, A. N. (2024). Moderasi konten dan literasi digital: Tantangan komunikasi publik di era disinformasi di Indonesia. *Central Publisher*, 2, 2891–2898.
- Adilla Humairoh, A. N. (2024). Moderasi konten dan literasi digital: Tantangan komunikasi publik di era disinformasi di Indonesia. *Central Publisher*, 2, 2891–2898.
- Andre Ikhsano, D. F. S., & Y. S. (2022). Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia. *Jurnal Komunikasi Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 8(1), 208–216. <https://doi.org/10.25008/jkiski.v8i1.750>
- Andre Ikhsano, D. F. Sutanto, & Y. S. (2022). Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia. *Jurnal Komunikasi Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 8(1), 208–216. <https://doi.org/10.25008/jkiski.v8i1.750>
- Ardea, K., Maharani, R., Jacob, J., Latupeirissa, P., Subanda, I. N., & Mia, A. A. (2025). Media konvergen dan literasi media terhadap kepercayaan informasi digital Gen Z. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(3), 7491–7501. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.3052>
- Ardea, K., Maharani, R., Jacob, J., Latupeirissa, P., Subanda, I. N., & Mia, A. A. (2025). Media konvergen dan literasi media terhadap kepercayaan informasi digital Gen Z. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(3), 7491–7501. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.3052>
- Austin, E. W., & Domgaard, S. (2024). The media literacy theory of change and the message. *Communication Theory*, 34, 167–177. <https://doi.org/10.1093/ct/qtae018>
- Austin, E. W., & Domgaard, S. (2024). The media literacy theory of change and the message. *Communication Theory*, 34, 167–177. <https://doi.org/10.1093/ct/qtae018>
- Azzahra, N., Sugeng, D., & Suhesti, N. (2025). Makna komunikasi keluarga pada remaja yang mengalami ketergantungan media sosial. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Media Sosial (JKOMDIS)*, 5(3), 733–739. <https://doi.org/10.47233/jkomdis.v5i3.3752>
- Azzahra, N., Sugeng, D., & Suhesti, N. (2025). Makna komunikasi keluarga pada remaja yang mengalami ketergantungan media sosial. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Media Sosial (JKOMDIS)*, 5(3), 733–739. <https://doi.org/10.47233/jkomdis.v5i3.3752>
- Bungin, B. (2017). *Metode penelitian kualitatif*. Raja Grafindo Persada.
- Bungin, B. (2017). *Metode penelitian kualitatif*. Raja Grafindo Persada.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications. https://www.researchgate.net/publication/323794912_Qualitative_Inquiry_and_Research_Design_Choosing_Among_Five_Approaches
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications. https://www.researchgate.net/publication/323794912_Qualitative_Inquiry_and_Research_Design_Choosing_Among_Five_Approaches
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung. (2021). *Rencana strategis Diskominfo Kota Bandar Lampung 2021–2026*.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung. (2021). *Rencana strategis Diskominfo Kota Bandar Lampung 2021–2026*.

- Febriyani, A. R., & Kaloka, R. A. (2022). Strategi komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Batang dalam menangkal hoaks. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Humaniora*, 8(1), 33–45. <https://doi.org/10.30738/sosio.v8i1.11853>
- Febriyani, A. R., & Kaloka, R. A. (2022). Strategi komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Batang dalam menangkal hoaks. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Humaniora*, 8(1), 33–45. <https://doi.org/10.30738/sosio.v8i1.11853>
- Food and Agriculture Organization of the United Nations. (2020). *Global forest resources assessment 2020*. FAO.
- Hobbs, R. (2010). *Digital and media literacy: A plan of action*. The Aspen Institute.
- Hobbs, R. (2010). *Digital and media literacy: A plan of action*. The Aspen Institute.
- Ilham, E., Novanta, S., Septiansyah, A., Noor, U., & Mustofa, H. (2025). Bahaya hoaks di era digital dan upaya strategis. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(12), 1–7.
- Ilham, E., Novanta, S., Septiansyah, A., Noor, U., & Mustofa, H. (2025). Bahaya hoaks di era digital dan upaya strategis. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(12), 1–7.
- Kalanews.com. (2025). *Banjir bandang di Bandar Lampung: Hoaks, kejadian sebenarnya di Kabupaten Pesawaran*.
- Kalanews.com. (2025). *Banjir bandang di Bandar Lampung: Hoaks, kejadian sebenarnya di Kabupaten Pesawaran*.
- Kamali, M. H. (2003). *Principles of Islamic jurisprudence*. Islamic Texts Society.
- Keraf, A. S. (2010). *Etika lingkungan hidup*. Kompas.
- Krakatoa.id. (2025). *Video warga terjebak banjir dengan tali ternyata hoaks*. <https://krakatoa.id/2025/03/01/video-warga-terjebak-banjir-dengan-tali-ternyata-hoaks/>
- Krakatoa.id. (2025). *Video warga terjebak banjir dengan tali ternyata hoaks*. <https://krakatoa.id/2025/03/01/video-warga-terjebak-banjir-dengan-tali-ternyata-hoaks/>
- Kupastuntas.co. (2025). *Viral video banjir bandang di Bandar Lampung, Kadis Kominfo pastikan hoaks*.
- Kupastuntas.co. (2025). *Viral video banjir bandang di Bandar Lampung, Kadis Kominfo pastikan hoaks*.
- Kurniasih, E., Damayani, N. A., & Zubair, F. (2025). The role of information literacy in mitigating the spread of hoaxes on social media. *Khizanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan*. <https://doi.org/10.24252/kah.v12i1a1>
- Kurniasih, E., Damayani, N. A., & Zubair, F. (2025). The role of information literacy in mitigating the spread of hoaxes on social media. *Khizanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan*. <https://doi.org/10.24252/kah.v12i1a1>
- Kurniati. (n.d.). *Relevansi fungsi dan tujuan hukum Islam dalam era modern*.
- Mahfud MD. (2020). *Politik hukum di Indonesia*. Rajawali Pers.
- Maradutua, R., Manalu, T., & Dharma, T. (2024). Ketergantungan mahasiswa dalam penggunaan Instagram guna mencari informasi. *Tuturan: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial dan Humaniora*, 2(2). <https://doi.org/10.47861/tuturan.v2i2.947>
- Maradutua, R., Manalu, T., & Dharma, T. (2024). Ketergantungan mahasiswa dalam penggunaan Instagram guna mencari informasi. *Tuturan: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial dan Humaniora*, 2(2). <https://doi.org/10.47861/tuturan.v2i2.947>

- Maulidya, E. N. (2023). Strategi penanggulangan informasi hoax dan terorisme di media sosial oleh unit polisi virtual Provinsi Lampung. *Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, 8(1), 139–156. <https://doi.org/10.29240/jdk.v8i1.7822>
- Maulidya, E. N. (2023). Strategi penanggulangan informasi hoax dan terorisme di media sosial oleh unit polisi virtual Provinsi Lampung. *Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, 8(1), 139–156. <https://doi.org/10.29240/jdk.v8i1.7822>
- Nasr, S. H. (1968). *Man and nature: The spiritual crisis of modern man*. George Allen & Unwin.
- Olan, F., Jayawickrama, U., Ogiemwonyi, E., Jana, A., & Shaofeng, S. (2024). Fake news on social media: The impact on society. *Information Systems Frontiers*, 26(2), 443–458. <https://doi.org/10.1007/s10796-022-10242-z>
- Olan, F., Jayawickrama, U., Ogiemwonyi, E., Jana, A., & Shaofeng, S. (2024). Fake news on social media: The impact on society. *Information Systems Frontiers*, 26(2), 443–458. <https://doi.org/10.1007/s10796-022-10242-z>
- Quran.com. (2024). *Surah Al-Hujurat ayat 6*. <https://quran.com/49/6>
- Quran.com. (2024). *Surah Al-Hujurat ayat 6*. <https://quran.com/49/6>
- Satori, D., & Komariah, A. (2009). *Metodologi penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Satori, D., & Komariah, A. (2009). *Metodologi penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Sonni, A. F. (2025). AI-based disinformation and hate speech amplification: Analysis of Indonesia's digital media ecosystem. *Frontiers in Communication*, 1–6. <https://doi.org/10.3389/fcomm.2025.1603534>
- Sonni, A. F. (2025). AI-based disinformation and hate speech amplification: Analysis of Indonesia's digital media ecosystem. *Frontiers in Communication*, 1–6. <https://doi.org/10.3389/fcomm.2025.1603534>
- Suciska, W., & Gunawibawa, E. Y. (2020). Pola konsumsi berita pada kelompok khalayak digital di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 17(2), 249–266. <https://doi.org/10.24002/jik.v17i2.2484>
- Suciska, W., & Gunawibawa, E. Y. (2020). Pola konsumsi berita pada kelompok khalayak digital di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 17(2), 249–266. <https://doi.org/10.24002/jik.v17i2.2484>
- Tacconi, L. (2010). Deforestation, forest fires, and land use in Indonesia. *Journal of Environmental Management*, 91(3).
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. (2008). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38631/uu-no-14-tahun-2008>
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. (2008). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38631/uu-no-14-tahun-2008>