

PERAN HUMAS POLRES METRO DEPOK DALAM MENANGANI INFORMASI BERITA *HOAX* PADA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM

Siska Yuningsih

Ilmu Komunikasi, FISIP Universitas Muhammadiyah Jakarta
siska.yuningsih@umj.ac.id



e-ISSN: 2964-0962

SEIKAT: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hukum

<https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/seikat>

Vol. 2 No. 1 February 2023

Page: 1-10

Available at:

<https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/seikat/article/view/361>

DOI:

<https://doi.org/10.55681/seikat.v2i1.361>

Article History:

Received: 03-01-2023

Revised: 28-01-2023

Accepted: 04-02-2023

Abstract : Public Relations of Polres Metro Depok West Java conducted publications, socialization of an activity, information, news, clarification and campaign. The National Police as a law enforcement apparatus is required to maintain and secure the stability of the Indonesian nation from various aspects of threats, including being at the front guard in controlling and managing Hoax news information which is a common thing on social media, especially Instagram as the main social media currently used by Indonesian people. This research method uses descriptive qualitative methods, using the theory of the role of Public Relations according to Broom and Dozier. The purpose of this study is how the Role of Public Relations of the Depok Metro Police in Handling Hoax News Information on Social Media Instagram and knowing the supporting and inhibiting factors of the Depok Metro Police Public Relations. The results of the study are that the Role of Public Relations of Polres Metro Depok, West Java, has carried out optimally in dealing with Hoax news information on social media Instagram. The supporting factor is that the community with its awareness of being wise and intelligent in social media, especially on Instagram, while the inhibiting factor is that the community spreading news information that has not been confirmed in advance about the veracity of the news information, by that the community does not realize that it's indirectly being an obstacle of an Public Relations of the Metro Depok Police performance at handling the Hoax news information on Instagram social media.

Keywords : Hoax, Public Relations, Instagram, Social Media

Abstrak : Humas Polres Metro Depok Jawa Barat melakukan kegiatan mempublikasi, memberikan informasi, klarifikasi dan kampanye. Polri sebagai aparat penegak hukum dituntut untuk menjaga dan mengamankan stabilisasi bangsa Indonesia dari berbagai aspek ancaman, termasuk untuk menjadi garda terdepan dalam pengendalian dan pengelolaan informasi berita Hoax yang masih marak terjadi di media sosial khususnya Instagram yang menjadi media sosial utama yang digunakan masyarakat Indonesia saat ini. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, menggunakan teori Peran Public Relations menurut Broom dan Dozier. Tujuan penelitian ini adalah bagaimana Peran Humas Polres Metro Depok Menangani Informasi Berita Hoax Pada Media Sosial Instagram dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat Humas Polres Metro Depok. Hasil penelitian adalah Peran Humas Polres Metro Depok Jawa Barat telah melaksanakan secara optimal dalam menengani informasi berita Hoax pada media sosial Instagram. Faktor Pendukung adalah masyarakat bijak dan cerdas dalam bersosial media di media sosial Instagram, sedangkan faktor penghambatnya adalah Masyarakat melakukan penyebaran sebuah informasi berita yang belum dipastikan terlebih dahulu sebelumnya kebenaran dari informasi berita tersebut maka tanpa disadari oleh masyarakat dapat secara tidak langsung menghambat kinerja pihak Kepolisian Humas Polres Metro Depok menangani informasi berita Hoax pada Instagram.

Kata Kunci : Hoax, Humas, Instagram, Media Sosial

PENDAHULUAN

Berita *hoax* atau berita bohong termasuk dalam kategori *cyber crime* atau yang biasa didengar dengan sebutan kejahatan siber. *Cyber crime* mengacu pada kegiatan kriminal yang dilakukan di dunia maya dengan menggunakan jaringan komputer sebagai alat dan Internet sebagai media. Pada saat yang sama, dalam arti luas, kejahatan dunia maya mengacu pada tindakan ilegal yang dilakukan untuk mendapatkan keuntungan dengan mengorbankan orang lain melalui jaringan komputer dan Internet. *Cyber crime*, kemudian didefinisikan secara singkat, adalah semua tindakan ilegal yang ditujukan untuk menyerang sistem keamanan komputer dan data yang diproses oleh sistem komputer. *Cyber crime* menjadi masalah yang sangat serius seiring dengan perkembangan teknologi yang pesat ini. Dengan semakin merebaknya kejahatan *cyber* dalam hal ini berita bohong, peran seorang humas sangat dibutuhkan dalam menangkal kasus-kasus pemberitaan bohong yang dapat membuat citra reputasi suatu perusahaan mengalami penurunan, imbas dari berita bohong yang dibuat oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab tersebut. Seorang humas juga memegang peran kunci dalam mengantisipasi adanya berita bohong yang suatu saat dapat berdampak buruk pada suatu perusahaan, maka dari itu seorang humas harus melakukan langkah preventif pencegahan dengan cara menaikkan dan mempertahankan citra suatu perusahaan yang sudah dibangun sebelumnya. Di lain sisi tindak kejahatanpun juga berkembang, maka dari itu Polri selaku aparat penegak hukum membuat satuan atau divisi khusus dibawah naungan Bareskrim Polri yakni Siber Polri. Tugas utama Siber Polri adalah memberantas segala sesuatu bentuk kejahatan kriminal yang bersifat digital atau *online*. Para pelaku kejahatan *cyber* memiliki berbagai macam motif kejahatan.

Gregory (2015) menggemakan *cyber crime* adalah bentuk kejahatan virtual dengan memanfaatkan media komputer yang terhubung melalui internet, dan dapat mengeksploitasi komputer lain yang terhubung dengan internet.

Tujuannya antara lain demi meraih popularitas, harta, tahta, pangkat dan jabatan. Yang dimana perilaku yang pelaku lakukan sangat tidak terpuji dan mencoreng nilai-nilai Pancasila dan UUD 1945. Tak menutup kemungkinan pelaku-pelaku penyebar berita *hoax* bisa berasal dari mana saja dan latar belakang apa saja. Apa yang oknum penyebar *hoax* lakukan itu mencoreng 5 sila yakni utamanya sila ke 3 yang dimana berbunyi "Persatuan Indonesia", apa yang sudah pelaku perbuat dengan menyebarkan berita bohong dapat membuat kekacauan dan perpecahan antara sesama umat bangsa. Indonesia dengan belasan ribu pulau, ribuan suku etnis, dengan beragam budaya, ras dan agama sangat rentan sekali terpapar berita *hoax*. Mengapa demikian karena dengan keberagaman perbedaan tersebut pelaku penyebar berita *hoax* dapat dengan mudahnya melancarkan aksinya memprovokasi masyarakat.

Target pelaku kejahatan siber seringkali mengincar remaja yang baru akan beranjak dewasa dan orang tua usia lanjut. Para oknum berpendapat jika kalangan usia-usia tersebut merupakan usia-usia yang mudah mempercayai berita apapun sekalipun berita *hoax*. Titik keberhasilan pelaku adalah ketika target-target tertentu mempercayai berita fiktif yang telah direkayasa dan titik kepuasan pelaku adalah ketika target incaran pelaku itu menyebarkan berita fiktif secara meluas merata ke keseluruhan lapisan elemen golongan. Saat ini senjata utama andalan pelaku adalah menyebarkan berita fiktif melalui jalur jejaring sosial atau media baik cetak maupun *online*. Karena para pelaku kejahatan siber meyakini bahwa dengan didukung teknologi yang pesat dan tingkat penggunaan masyarakat terhadap aplikasi media sosial yang tinggi dapat membuat durasi penyebaran berita fiktif semakin cepat dan singkat. Selain Whatsapp sebagai media sosial untuk pengirim dan penerima pesan atau dokumen, media sosial Instagram juga menjadi aplikasi media utama yang digunakan mayoritas masyarakat umum di Indonesia.

Media sosial menurut Anang Sugeng Cahyono adalah sebuah media *online*, yang dengan para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi meliputi blog, jejaring sosial, wiki, forum dan dunia *virtual*. Blog, jejaring sosial dan wiki merupakan bentuk media sosial yang paling umum digunakan oleh masyarakat di seluruh dunia (Cahyono, 2016:142).

Sebelum adanya media sosial, media cetak menjadi jembatan utama dalam penyebaran berbagai macam informasi. Mulai dari berita politik, budaya, kuliner, *fashion*, hingga bencana

alam terkini. Terdapat berbagai macam jenis media cetak yang saat ini sudah terkikis oleh media sosial diantaranya koran, majalah, tabloid, surat kabar dan lain-lain. Pada masanya media cetak memiliki keunggulan dan kekurangan yakni terdapat bukti berita dalam bentuk cetak dan dapat disebar luaskan dan dipindah tangankan dengan mudah akan tetapi rawan hilang atau rusak. Pada akhirnya seiring dengan perkembangan zaman akhirnya media cetak perlahan mengalami kepunahan dan tergantikan oleh keberadaan media sosial diantaranya Instagram.

Instagram umumnya digunakan untuk melakukan transaksi jual-beli atau portal berita khusus atau informasi tertentu seperti seputar politik, sosial budaya, kesehatan, olahraga, kuliner, agama, bencana alam, dan peristiwa unik. Di dalam media sosial Instagram tersedia berbagai pilihan fitur untuk mengunggah dikolom akun *user* dan dapat digunakan oleh seluruh pengguna akun Instagram. Hal itu dimanfaatkan kembali oleh pelaku *cyber crime* penyebar berita *hoax* untuk mengencarkan aksinya.

Dengan cara pertama pelaku menargetkan siapa sasarannya bisa perorangan atau suatu kelompok organisasi lalu yang kedua mereka mengambil data informasi dari akun yang dirasa layak atau pantas untuk diambil data-datanya. Kemudian pelaku merombak memanipulasi informasi berita tersebut lalu oknum penyebar berita *hoax* ini menunggu momen waktu yang tepat untuk menyebarkan berita *hoax* tersebut. Biasanya para pelaku menggunakan akun fiktif yakni dengan tidak menampilkan atau menunjukkan identitas apapun dikolom akun pelaku tersebut dan disetiap berita fiktif yang sudah dimanipulasi tidak dicantumkan kutipan itu berasal. Wujud-wujud bentuk informasi yang berita bohong yang pelaku sebar itu variatif mulai dari narasi, foto dan video.

Alasan mengapa *hoax* di media sosial Instagram masih tetap ada adalah karena diantaranya jurnalisme yang lemah, kesenjangan ekonomi, rendahnya kualitas pendidikan, literasi media yang masih terbilang rendah. Teori Konspirasi, teori yang biasa menjadi awal dari berita bohong menyebar ini merupakan teori yang sama sekali belum teruji dan tidak bisa terukur. Penyebab ini yang sangat biasa berdampak, karena sang penerima langsung mempercayai ini sebagai kebenaran dan menyebarkan ulang. Keterikatan penerima secara ideologis, politik dan aliran terhadap penyebar, biasa faktor ini terjadi saat ada kompetisi politik atau saat ada ketegangan antar kelompok.

Kepolisian memiliki kewenangan dalam menangani Penyebaran *Hoax*, Hal ini secara tegas diatur dalam pasal 5 Undang-Undang No.2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia bahwa Kepolisian sebagai alat negara berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri.

Menurut Rachmat Kriyantono, pada buku "Pengantar Lengkap Ilmu Komunikasi Filsafat dan Etika Ilmunya Serta Perspektif Islam". *Hoax* adalah informasi sumber yang membuatnya dan yang menyebarkannya tidak jelas, pesannya tidak *cover both sides* (membaik-baikkan saja atau menjelek-jelekkan saja), yakni hanya membela atau menyerang pihak-pihak tertentu, tidak ada sumber yang jelas untuk dapat mengecek akurasi informasinya (Kriyantono, 2019:435). Selain itu menurut Ratna Istriyani dan Nur Huda Widiana bahwa *Hoax* menurut ajaran Islam merupakan Kabar atau informasi yang bersifat *hoax* tidak berhenti pada masa Nabi Adam AS saja, namun terus berlanjut hingga masa Nabi Muhammad SAW, bahkan dalam kehidupan umat Islam di akhir zaman ini sangat marak terjadi (Istriyani, 2016).

Selain itu juga salah satu dari tugas pokok yang dimiliki Polri, tercantum dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia, Pasal 14 ayat (1) huruf g, yakni "melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya." Perbuatan menyiarkan berita bohong (*Hoax*) diatur dalam beberapa peraturan Pidana, misalnya perbuatan menyiarkan kabar bohong yang mengakibatkan harga-harga naik diatur dalam pasal 390 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) dengan ancaman pidana penjara paling lama 2 tahun 8 bulan. Diluar KUHP diatur mengenai perbuatan menyebarkan informasi yang bermuatan melanggar kesusilaan, penghinaan dan pencemaran nama baik, pasal 27 ayat 1 dan 3 Undang-Undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dan menyebarkan berita bohong yang merugikan konsumen,

berita-berita yang menimbulkan kebencian dan permusuhan dengan ancaman pidana penjara paling lama 6 tahun atau denda paling banyak 1 milyar rupiah. Terdapat dalam pasal 28 ayat 1 dan 2 Undang-Undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Perbuatan menunjukkan kebencian atau rasa benci kepada orang karena perbedaan ras dan etnis, yang berupa perbuatan membuat tulisan atau gambar untuk ditempatkan, ditempelkan, atau disebarluaskan di tempat umum atau tempat lainnya. Yang dapat dilihat atau dibaca oleh orang lain dengan ancaman pidana paling lama 5 tahun atau denda paling banyak 500 juta rupiah. Diatur dalam pasal 4 huruf B. Pasal 16 Undang-Undang No. 40 tahun 2008 tentang Penghapusan Diskriminasi Ras dan Etnis.

Peranan Humas pemerintah adalah untuk memberikan sanggahan mengenai pemberitaan yang salah dan merugikan pemerintah, dan mengkomunikasikan atau menginformasikan berbagai kebijakan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk membentuk citra positif pemerintah daerah tersebut dimata publiknya. Pentingnya peran Humas instansi dan lembaga pemerintah dalam masyarakat modern yaitu dalam melakukan kegiatan-kegiatan dan operasinya di berbagai tempat berbagai bidang. Teknik yang digunakan dalam humas di pemerintah tidak ada bedanya dengan teknik yang digunakan humas di bidang lain yaitu penyampaian informasi dan komunikasi (Moore, 2004).

Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai lembaga penegak hukum berkomitmen berupaya untuk mencegah meminimalisir menyebarnya berita bohong dengan senantiasa memberikan edukasi dan himbauan kepada masyarakat khususnya dalam menggunakan media sosial seperti Instagram dimana saat ini dapat dilihat bersama bahwa berita bohong sudah banyak beredar di dalam Instagram. Sampai-sampai terkadang masyarakat merasa bingung mana berita benar dan berita yang salah.

Menurut Dozier dan Broom (dalam Ruslan, 2014) Peran praktisi public relations sebagai fasilitator komunikasi adalah bertindak sebagai perantara dan membantu manajemen dengan menciptakan kesempatan-kesempatan untuk mendengar apa kata publiknya dan menciptakan peluang agar publik mendengar apa yang diharapkan manajemen.

Menurut Dozier dan Broom (dalam Ruslan, 2014) peran humas ada empat kategori yaitu:

1. Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)

Seorang praktisi pakar *Public Relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*). Kegagalan dan keberhasilan suatu program merupakan tanggung jawab seorang *expert prescriber*. Terdapat beberapa indikator seseorang yang menjalankan peran sebagai seorang *expert prescriber*, yaitu:

- a. Membuat kebijakan komunikasi.
- b. Mendiagnosa masalah *public relations*.
- c. Merencanakan dan merekomendasikan tindakan yang harus dilakukan.
- d. Bertanggung jawab atas semua keberhasilan maupun kegagalan.
- e. Orang lain menilai bahwa dia seorang pakar.
- f. Orang lain dalam organisasi menganggap bahwa dia adalah seorang yang patut dipercaya.

2. Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*)

Dalam hal ini, praktisi *public relations* bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Di pihak lain, dia juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

Dengan kata lain sebagai mediator atau penengah jika terjadi *miscommunication*. Broom (dalam Ruslan, 2014) mengemukakan beberapa indikator yang menunjukkan peran *communication facilitator* yaitu:

- a. Menjaga agar pihak manajemen selalu mendapat informasi terbaru.
- b. Melaporkan setiap hasil survey opini *public*.

- c. Menciptakan peluang agar pihak manajemen selalu mendengarkan pandangan-pandangannya.
- d. Menjaga agar setiap orang dalam organisasi tersebut memperoleh informasi.
- e. Melakukan audit komunikasi.
- f. Mewakili organisasi dalam setiap pertemuan dan acara-acara.

3. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*)

Peranan praktisi public relations dalam proses pemecahan persoalan Public Relations ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.

Menurut Broom (dalam Ruslan, 2014) terdapat beberapa indikator yang menunjukkan peran *problem solving process facilitator* yaitu :

- a. Memenuhi kebutuhan akan perencanaan *public relations* yang sistematis.
- b. Bekerjasama dengan pihak manajemen dalam meningkatkan ketrampilan.
- c. Meningkatkan partisipasi manajemen.
- d. Menjaga agar pihak manajemen selalu terlibat secara aktif.
- e. Beroperasi sebagai katalis.
- f. Membuat beberapa alternatif untuk keperluan memecahkan masalah.

4. Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Peranan ini menjadikan praktisi public relation sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *method of communication*. Sistem komunikasi dalam organisasi.

Dalam hal ini Polri sebagai garda terdepan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat bekerjasama dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika serta Badan Siber dan Sandi Negara bahu membahu berupaya untuk menghentikan dan memblokir akun- akun Instagram yang memproduksi serta menyebarkan berita bohong. Polri bergerak melakukan tindakan langkah pencegahan preventif dengan melakukan literasi digital dan sosialisasi agar masyarakat cerdas dan bijak menggunakan media sosial dalam hal ini Instagram. Polri, Kominfo dan BSSN menghimbau agar masyarakat bijak dan cerdas dalam menggunakan media sosial (Instagram) dengan tidak ikut menyebarkan berita fiktif. Himbuan berikutnya adalah masyarakat diminta tidak ikut mempublikasikan berita-berita yang tidak bisa dikonfirmasi dan diverifikasi sumbernya. Tidak mudah percaya terhadap informasi atau berita apapun yang beredar di media sosial dalam kasus ini Instagram yang sumbernya tidak kredibel.

Kredibilitas penyampai pesan dari organisasi harus mampu meyakinkan publik sehingga publik menjadi percaya dan menjadi media organisasi dalam mencapai tujuan organisasi (Sumarto,2016).

Tujuan dari penelitian ini adalah bagaimana Peran Humas Polres Metro Depok Menangani Informasi Berita Hoax Pada Media Sosial Instagram dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat Humas Polres Metro Depok.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Polres Metro Depok Jawa Barat. Penelitian dilaksanakan selama tiga bulan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Depth Interview dan Non Participant Observation. Key Informan ada 1 orang dari PS Paur Subsidi Penmas (Pemangku Sementara Perwira Urusan Subsidi Penerangan Masyarakat) dan 2 orang informan dari pegawai humas pengelola Instagram. Teknik analisa data wawancara, pemeriksaan dan observasi secara terperinci mendalam. Uji keabsahan data dengan triangulasi sumber. Jenis dan sumber data dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2011:12) yakni data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya yaitu humas Polres Metro Depok Jawa Barat. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah ada, yang berupa dokumen-dokumen, laporan-laporan dan arsip-arsip resmi lainnya yang masih relevan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Humas merupakan fungsi manajemen dalam sebuah organisasi yang berperan untuk membangun kesepahaman antara organisasi dan publiknya (Berg, 2011). Berdasarkan peran yang dimilikinya, humas sebenarnya lebih merupakan aktivitas mengelola arus pesan/komunikasi yang terjadi di institusinya. Manakala pesan itu dapat menjadi lifeblood di institusinya, maka upaya untuk membangun *understanding*, *goodwill* dan *image* (citra) dengan para stakeholdernya serta merta akan mudah dicapai (Sinatra, 2008).

A. Peran Humas Polres Metro Depok Dalam Menangani Informasi Berita *Hoax* Pada Media Sosial Instagram

1. Penasehat Ahli

Terdapat hasil yang ditemukan selama penulis meneliti dan mewawancarai para narasumber yakni *key* informan, informan 2 dan informan 3. Penulis menganalisa bahwa peran penasehat ahli sangat diperlukan oleh Humas Polres Metro Depok dalam penanganan kasus informasi berita *hoax* yang terjadi di media sosial Instagram. Dengan kemampuan keahliannya dan pengalamannya seorang penasehat ahli memiliki manfaat kegunaan yang bermanfaat dalam kasus informasi berita *hoax* pada media sosial Instagram ini. Dengan saran, tanggapan, masukan, arahan dan bimbingannya kepada orang-orang yang membutuhkan bantuannya khususnya dalam hal ini korban informasi berita *hoax* di media sosial Instagram. Sebelum mencapai tahapan seorang yang ahli, setiap anggota Humas Polres Metro Depok sudah diberikan pembekalan pembelajaran atau pelatihan teori maupun praktek secara khusus terkait bagaimana cara menangani, menanggulangi,

memberantas, mencegah, mengelola, mengendalikan dan lain-lain terkait informasi berita *hoax* yang ada di seluruh media sosial. Edukasi pelatihan ini diberikan langsung oleh Mabes Polri melalui Polda Metro Jaya selaku yang menaungi Polres Metro Depok dalam hal ini termasuk ranah pihak satuan kerja Humas. Pelatihan ini diberikan dilakukan secara periodik secara terus-menerus rutin berkala dikarenakan spektrum motif gangguan kasus informasi berita *hoax* di media sosial dalam hal ini Instagram berubah-ubah dan bermacam-macam motifnya. Selain itu pelatihan pembekalan ini dalam rangka mensukseskan program Polri yakni memberantas *hoax* yang ada di Indonesia. Polri dalam hal ini Humas Polres Metro Depok juga berkerjasama dengan pihak-pihak terkait atau tertentu khusus dan masyarakat guna mempersempit ruang gerak pelaku kasus informasi berita *hoax* di media sosial (Instagram). Seorang penasehat ahli dalam konteks ini Humas Polres Metro Depok memberikan perlindungan hukum penuh dan wadah tempat untuk klarifikasi untuk melakukan penjelasan klarifikasi terkait kejadian yang sesungguhnya guna mengembalikan nama baik. Humas Polres Depok juga akan membantu mempublikasikan terkait kejadian fakta yang sesungguhnya.

2. Fasilitator Komunikasi

Fasilitator Komunikasi yang dimaksud disini adalah Humas Polres Metro Depok memberikan tempat, ruang dan media komponen perangkat yang dibutuhkan guna menunjang terciptanya komunikasi yang baik berjalan dengan sebaik dan selancar mungkin. Sebelum teknologi seanggih dan secepat ini khususnya media sosial, Humas Polres Metro Depok sudah terlebih dahulu menyediakan jembatan penyampaian komunikasi antar masyarakat dan pihak penegak hukum atau dari korban kepada pihak Kepolisian dalam hal ini Polres Metro Depok. Melalui kotak surat yang berada di setiap Polsek, Polres hingga tingkat Polda masyarakat atau korban dapat menyampaikan keluhan atau pengaduan terkait masalah yang menimpa masyarakat dalam konteks ini kasus informasi berita *hoax*. Seiring perkembangan zaman akhirnya secara sendirinya kotak surat tersebut tersingkirkan dengan kehadiran media sosial yang dapat diakses oleh masyarakat umum untuk melakukan pelaporan pengaduan terkait masalah yang menimpa mereka dan seiring perkembangan zaman pula akhirnya menambah varian baru yakni kasus informasi berita *hoax* di media sosial dalam hal ini di Instagram. Dengan hadirnya media sosial juga memudahkan masyarakat untuk melakukan pelaporan atau pengaduan, cukup dengan perangkat dan jaringan yang menunjang masyarakat dari manapun dapat langsung menyampaikan masalah dan

berkonsultasi dengan petugas Kepolisian setempat terkait informasi berita *hoax* yang menimpa mereka di media sosial dalam hal ini Instagram. Pimpinan Polda Metro Jaya pun membuka kesempatan seluas-luasnya kepada masyarakat yang ingin membuat laporan baik secara langsung atau secara tidak langsung melalui *online* di *platform* atau aplikasi yang sudah disediakan oleh pihak Kepolisian untuk proses penyampaian. Seorang anggota Kepolisian dalam hal ini seorang Humas dituntut untuk menjadi seorang mediator komunikasi yang baik dengan melakukan pelayanan dan pengayoman kepada seluruh masyarakat dari berbagai latar belakang mereka. Humas Polres Metro Depok diharapkan oleh masyarakat dapat menjadi seseorang atau petugas yang dapat membantu berkontribusi besar dalam memediator sebuah proses komunikasi. Pihak Kepolisian dalam hal ini Humas Polres Metro Depok diharuskan untuk menyelesaikan sebuah proses mediasi komunikasi dengan sesegera mungkin terlebih terhadap kasus yang keranah suku, agama, ras, etnis, kebudayaan, sosial, budaya, politik dan ekonomi.

3. Fasilitator Proses Pemecah Masalah

Berkorelasi dengan yang sebelumnya yakni, fasilitator proses pemecah masalah yang dimaksud dalam hal ini adalah seorang anggota Humas Polres Metro Depok memberikan fasilitas dalam tahap menuju terpecahkannya sebuah masalah informasi berita *hoax* di media sosial dalam hal ini di Instagram. Agar segera usai proses pemecahan masalah, maka Humas Polres Metro Depok berkerjasama bergandengan dengan satuan fungsi lainnya dalam *internal* Polres Metro Depok. Dengan utamanya bersinergi dengan tim satgas khusus penanganan informasi berita *Hoax*. Satgas inilah yang menjadi senjata utama atau garda terdepan dalam menangani sebuah kasus informasi berita *Hoax* dimanapun tempat atau media kejadiannya. Selain satgas, Humas Polres Metro Depok juga berkoordinasi dengan tingkat kecamatan atau kelurahan yakni Polsek. Melalui bhabinkamtibmas yang melakukan pemantauan dan pendalaman kepada masyarakat guna membantu Polres Metro Depok memecahkan masalah informasi berita *Hoax* dengan secepat mungkin. Jika pengumpulan barang bukti atau kesaksian sudah didapatkan maka Humas Polres Metro Depok akan melakukan publikasi di dunia nyata maupun di dunia maya dengan membeberkan bukti-bukti yang sebenarnya terjadi. Undang- Undang ITE menjadi pedoman atau tuntunan Humas Polres Metro Depok dalam memproses sebuah kasus informasi berita *Hoax* yang dilaporkan/diadukan oleh masyarakat agar tidak terjadi salah langkah dalam prosedur penanganan sesuai dengan arahan pimpinan. Demi mempercepat tempo penanganan kasus informasi berita *Hoax*, tokoh masyarakat atau seseorang yang memiliki peran penting dalam lingkungan tersebutpun juga berkerjasama dengan pihak Kepolisian guna memberikan informasi-informasi fakta yang belum diketahui atau belum didapatkan oleh Pihak Kepolisian. Berjalan dengan bersamaan, pada media sosial Instagram pihak Humas Polres Metro Depok juga membuka Pola Komunikasi dengan pemilik akun-akun Instagram informasi berita yang berhubungan dengan kasus yang sedang ditangani, untuk bersama-sama bahu-membahu memecahkan sebuah kasus informasi berita *Hoax* di kota Depok pada Instagram.

4. Teknisi Komunikasi

Teknisi Komunikasi disini sesuai dengan penjelasan dari para informan adalah seorang perorangan atau seluruh anggota Humas Polres Metro Depok yang sebelumnya harus memahami betul sebuah proses komunikasi barulah setelah dengan pengalaman dan pemahamannya, baru dapat membenahi menangani sebuah komunikasi yang berhubungan dengan kasus informasi berita *Hoax* di media sosial dalam hal ini Instagram. Humas Polres Metro Depok mengapresiasi setinggi-tingginya kepada masyarakat dengan keikhlasan dan sukarela, apapun sebutan istilahnya seorang atau sekelompok tersebut. Humas Polres Metro Depok mengucapkan terima kasih sekali dengan secara tidak langsung membantu kinerja Kepolisian yang utamanya terciptanya situasi kondisi keamanan ketertiban masyarakat dengan unggahan informasi berita *valid* yang mereka unggah dan sebarkan secara *online* melalui media sosial atau secara *offline* melalui ucapan mulut ke mulut. Apa yang sudah mereka lakukan ini menjadi opsi pembantu dalam pemecahan suatu kasus

informasi berita *Hoax* di seluruh media sosial. Dengan catatan sudah melalui proses pendalaman identifikasi apakah informasi berita yang diberikan kepada pihak Kepolisian sudah terbukti *valid* atau belum. Dan pada akhirnya pihak Kepolisian berkerja sama dengan perorangan atau kelompok tersebut dan *admin-admin* pengelola akun-akun berita informasi di Instagram apapun latar belakang tema dari akun tersebut. Menyerukan mengajak dan mengkampanyekan tentang edukasi sosialisasi kepada masyarakat luas tentang apa itu informasi berita *Hoax* dan berikut dengan dampak efek negatifnya.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat yang Dialami oleh Humas Polres Metro Depok Dalam Menangani Informasi Berita *Hoax* Pada Media Sosial Instagram

Pendukung dan penghambat yang dialami dirasakan oleh Humas Polres Metro Depok dalam penanganan terhadap informasi berita *Hoax* pada media sosial Instagram yakni, faktor pendukungnya terbagi dua yakni dari internal dan dari eksternal, dari pihak luarnya adalah kesadaran masyarakat itu sendiri dalam bijak bersosial media apapun *platform* aplikasinya khususnya di Instagram ini. Bijak dalam menerima mencerna informasi maupun bijak dalam menyebarkan informasi harus sudah dipastikan dulu sebelumnya bahwa informasi berita tersebut sudah *valid* kebenarannya. Dari internal nya adalah pihak aparaturnya penegak hukum dalam hal ini pihak Kepolisian Polres Metro Depok yang melakukan sosialisasi edukasi secara masif melalui *online* dan *offline*. Via *online* menggunakan media sosial jejaring internet dan via *offline* nya melalui tatap muka kepada masyarakat luas. Guna menutup lajur pertumbuhan penyebaran informasi berita *Hoax* di seluruh media sosial termasuk Instagram ini. lalu untuk faktor penghambatnya diantaranya adalah dari masyarakat itu sendiri yang lalai atau abai, kurangnya kesadaran dari masyarakat dalam memahami mencerna sebuah informasi berita baik via *online* maupun via *offline* dalam menerima maupun menyebarkan informasi berita tersebut. Terkadang masyarakat salah menempatkan sikap responsif menyikapi suatu informasi berita yang dimana dengan mudahnya mengeluarkan statement dan komentar negatif disebuah informasi berita pada platform media sosial dalam hal ini di Instagram. akan tetapi informasi berita tersebut belum dapat dinyatakan benar informasi pemberitaan tersebut. Terlebih lagi di sebuah unggahan akun di Instagram yang sedang hangat- hangatnya yang dimana masyarakat dengan leluasanya melemparkan komentar negatif dan setelah itu menyebarkannya baik di Instagram itu sendiri maupun di dunia nyata secara langsung tanpa memeriksa dulu kebenarannya tersebut sebelumnya tentang sebuah informasi berita yang dapat membuat masyarakat terprovokasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Peran Humas Polres Metro Depok :

1. Penasehat Ahli

Peran penasehat ahli didalam instansi Kepolisian Humas Polres Metro Depok sudah cukup baik, dimana peningkatan mutu kualitas masing-masing personil anggota Humas Polres Metro Depok selalu dilatih dikembangkan melalui pelatihan edukasi teori dan praktek secara rutin berkala oleh tingkat Mabes Polri melalui Polda Metro Jaya selaku pemangku wilayah kota Depok. Guna memberikan arahan dan petunjuk dengan kemampuan yang sudah didapatkan diterima dimiliki oleh setiap anggota personil Humas Polres Metro Depok kepada masyarakat atau korban yang membutuhkan bantuan pertolongan terkait kasus informasi berita *Hoax* di media sosial termasuk di Instagram.

2. Fasilitator Komunikasi

Peran Fasilitator Komunikasi didalam instansi Kepolisian Humas Polres Metro Depok sudah cukup baik, dimana setiap individu Humas Polres Metro Depok dituntut menjadi seorang mediator komunikasi dengan sebaik- baiknya dengan bergerak secepat-cepatnya menuntaskan kasus informasi berita *Hoax* pada media sosial Instagram. Bukti nyatanya adalah melauai arahan pimpinan bapak Kapolda Metro Jaya yang menekankan dengan hal ini Humas Polres Metro Depok membuka seluas-luasnya kepada masyarakat yang ingin memberikan laporan pengaduan kepada Pihak Kepolisian Polres Metro Depok terkait kasus

informasi berita Hoax. Dan menyediakan juga kotak surat di Polres Metro Depok dan Polsek-Polsek di wilayah hukum Polres Metro Depok, guna mempercepat durasi penanganan kasus informasi berita *Hoax* yang dialami oleh korban individu maupun kelompok.

3. Fasilitator Proses Pemecah Masalah

Peran Fasilitator Proses Pemecah Masalah yang dimana dasarnya memecahkan suatu masalah adalah identik dengan tugas kewajiban pihak Polri, Humas Polres Metro Depok menjadikan UU ITE sebagai pedoman dalam memecahkan masalah informasi berita *Hoax* di jejaring dunia maya internet dalam hal ini media sosial Instagram. Tim satgas penanganan *Hoax* menjadi sosok utama dalam proses pemecahan masalah informasi berita bohong pada media sosial Instagram ini. Dibentuknya tim satgas *Hoax* ini adalah guna mendalami dan menangani dengan serius permasalahan kriminal yang mendapatkan perhatian khusus dari pimpinan Kepolisian.

4. Teknisi Komunikasi

Peran Teknisi Komunikasi pada Humas Polres Metro Depok mendapatkan dukungan dari beberapa masyarakat dan penggiat-penggiat akun media sosial Instagram dengan kehadiran masyarakat yang dengan sukarela secara tidak langsung membantu pihak Kepolisian dalam upaya memberantas kasus informasi *Hoax* pada seluruh lini termasuk media sosial Instagram. Yang dimana akhirnya Humas Polres Metro Depok melakukan kerjasama dengan akun-akun Instagram yang memproduksi informasi berita, guna bersinergi berkolaborasi mengkampanyekan tentang bahayanya informasi berita *Hoax*.

Faktor Pendukung dan Penghambat Humas Polres Metro Depok. Berdasarkan pengalaman yang dialami oleh Humas Polres Metro Depok dalam menangani informasi berita *Hoax* di media sosial Instagram diantaranya:

1. Pendukungnya dengan kehadiran masyarakat dengan kesadarannya dalam bijak dan cerdas bersosial media khususnya di media sosial Instagram.
2. Jika masyarakat bijak dalam menerima dan menyebarkan sebuah informasi berita maka dapat mendukung pihak kepolisian untuk menutup ruang beraksi dari para pelaku-pelaku pencipta informasi berita *Hoax* pada media sosial Instagram.
3. Penghambatnya dari masyarakat yang acuh tak acuh menghiraukan sosialisasi edukasi yang telah digencarkan oleh pihak Kepolisian Humas Polres Metro Depok.
4. Dengan Masyarakat melakukan penyebaran sebuah informasi berita yang belum dipastikan terlebih dahulu sebelumnya kebenaran dari informasi berita tersebut maka tanpa disadari oleh masyarakat dapat secara tidak langsung menghambat kinerja pihak Kepolisian Humas Polres Metro Depok menangani informasi berita *Hoax* pada media sosial Instagram.

B. Saran

1. Masyarakat khususnya wilayah kota Depok diharapkan lebih santun dan bijak dalam bermedia sosial pada Instagram dengan sebelumnya melakukan proses penyaringan validasi dalam bersikap dan bertindak mencerna suatu informasi berita pada media sosial Instagram.
2. Pihak Kepolisian Humas Polres Metro Depok berdasarkan keterangan yang disampaikan oleh para triangulasi bahwa kurang meratanya sosialisasi edukasi keseluruhan titik-titik terkait dengan informasi berita Hoax ini, khususnya mengenai alur prosedur pelaporan pengaduan. Dan pihak Kepolisian diminta lebih tanggap lagi dalam pemberantasan kasus informasi berita *Hoax* isu sosial.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jakarta yang telah memberikan fasilitas dalam proses penyusunan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Berg, K. T. & Gibson, K. 2011. Hired guns and moral torpedoes: Balancing the competing moral duties of the public relations professional. *PRism* 8(1): <http://www.prismjournal.org/homepage.html>

- Cahyono & Anang Sugeng. 2016. *Pengaruh Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat di Indonesia. Introduction to High Performance Computing for Scientists and Engineers*
- Jefkins, Frank. 1992. *Public Relations*. Jakarta :Erlangga
- Gregory, Thomas HA, 2005 "Ketenaran Cybercrime di Indonesia", Makalah STIMIK Perbanas 2005.
- Istriyani, Ratna dan Nur Huda Widianana, "Etika Komunikasi Islam Dalam Membendung Informasi Hoax di Ranah Publik Maya, *Jurnal Ilmu Dakwah*", Volume 36 No. 2, 2016
- Kriyantono, R. 2019. *Pengantar Lengkap Ilmu Komunikasi Filsafat dan Etika Ilmunya Serta Perspektif Islam*. Prenadamedia Group: Jakarta.
- Moore, Frazier. 2004. *Humas: Membangun Citra dengan Komunikasi*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sumarto, Rumsari Hadi. 2016. "Komunikasi Dalam Kegiatan Public Relations". *Informasi Kajian Ilmu Komunikasi*. Vol.46. No.1.