

**MANAJEMEN PENANGANAN BERITA HOAKS DI MEDIA SOSIAL OLEH
BIDANG INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK DISKOMINFO
KABUPATEN MAMASA**

Meiril Clairifsa

NPP. 33.1014

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: meirilclairifsa@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Dr. Megandaru Widhi Kawuryan, S.IP, M.Si

Email : megandaru@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The development of information technology has brought significant changes in how communities access and share information. This research focuses on hoax management by the Department of Communication and Informatics (Diskominfo) of Mamasa Regency as an effort to maintain the quality of public information in the digital era. **Purpose:** This study aims to determine how hoax handling is carried out by the Diskominfo of Mamasa Regency through the 4C Model (Context, Communication, Collaboration, Connection), to identify supporting and inhibiting factors, and to describe the efforts taken in handling hoaxes on social media. **Method:** This research uses a descriptive qualitative method with data collection techniques through in-depth interviews (8 informants), observation, and documentation. Analysis employs the 4C Model by Chris Heuer applied to the context of hoax handling. **Result:** The findings show that the IKP Division of Diskominfo Mamasa has implemented hoax handling through four dimensions: (1) Context—issue detection and balancing narrative strategy; (2) Communication—proactive monitoring and clarification; (3) Collaboration—internal coordination, inter-agency cooperation, and media partnership with approximately 40 media outlets; and (4) Connection—use of official social media and Community Information Groups (KIM). However, implementation is not yet optimal due to limited human resources, uneven digital infrastructure, low public digital literacy (IMDI score 41.75), and suboptimal inter-agency coordination. **Conclusion:** Hoax handling by the IKP Division of Diskominfo Mamasa Regency has been carried out through various efforts, but is still not fully optimal. It is recommended to develop more interactive communication strategies, strengthen cross-sector collaboration, and conduct sustainable digital literacy education for the community.

Keywords: *Diskominfo Mamasa, E-Government, Hoax, Public Communication, Social Media,*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/ Research GAP): Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam cara masyarakat mengakses dan menyebarkan informasi. Penelitian ini berfokus pada penanganan hoaks oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Mamasa sebagai upaya menjaga kualitas informasi publik di era digital. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan Model 4C dalam strategi penanganan berita hoaks di media sosial oleh Bidang IKP Diskominfo Kabupaten Mamasa, faktor pendukung dan penghambatnya, serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi hoaks. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam (8 informan), observasi, dan dokumentasi. Analisis menggunakan kerangka Model 4C Chris Heuer yang diterapkan dalam konteks penanganan hoaks. **Hasil/Temuan:** Temuan menunjukkan bahwa Bidang IKP Diskominfo Mamasa telah menerapkan penanganan hoaks melalui empat dimensi: (1) *Context*—deteksi isu dan strategi narasi perimbangan; (2) *Communication*—pemantauan proaktif dan klarifikasi; (3) *Collaboration*—koordinasi internal, kerja sama lintas OPD, dan kemitraan dengan sekitar 40 media; dan (4) *Connection*—pemanfaatan media sosial resmi dan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM). Namun, pelaksanaannya belum optimal akibat keterbatasan SDM, infrastruktur digital yang belum merata, rendahnya literasi digital masyarakat (skor IMDI 41,75), serta koordinasi lintas OPD yang belum maksimal. **Kesimpulan:** Penanganan hoaks oleh Bidang IKP Diskominfo Kabupaten Mamasa telah dilaksanakan melalui berbagai upaya, namun belum sepenuhnya optimal. Disarankan untuk mengembangkan strategi komunikasi yang lebih interaktif, memperkuat kolaborasi lintas sektor, serta melaksanakan edukasi literasi digital secara berkelanjutan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Diskominfo Mamasa, E-Government, Hoaks, Komunikasi Publik, Media Sosial,

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam kehidupan sosial masyarakat, termasuk dalam cara memperoleh dan menyebarkan informasi. Internet menjadi bagian penting dalam aktivitas sehari-hari karena mampu menyediakan akses cepat terhadap berbagai sumber pengetahuan dan layanan publik (Winarso et al. 2017). Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi yang paling populer adalah media sosial, yang kini menjadi kanal utama bagi masyarakat Indonesia dalam berinteraksi dan berbagi informasi. Pada awal tahun 2025, tercatat sekitar 143 juta pengguna aktif media sosial di Indonesia, atau sekitar 50,2% dari total populasi, menunjukkan bahwa media sosial telah menjadi sarana utama masyarakat dalam memperoleh dan mendistribusikan informasi (We Are Social & Meltwater, 2025).

Perkembangan internet menghadirkan metode baru dalam berinteraksi dan berkomunikasi di kalangan masyarakat. Namun, kemudahan tersebut juga menimbulkan tantangan baru, terutama karena tidak semua informasi yang beredar di media sosial melalui proses verifikasi yang tepat. Kondisi ini

menyebabkan penyebaran berita hoaks semakin cepat dan sulit dikendalikan, sehingga menjadi ancaman bagi kualitas informasi publik. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Ipsos pada periode Agustus-September 2023, media sosial menjadi sumber utama penyebaran hoaks dengan persentase mencapai 68%, disusul oleh grup WhatsApp dan Telegram sebesar 38%. Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi) mencatat bahwa sepanjang tahun 2024 terdapat 1.923 konten hoaks yang tersebar di Indonesia, dimana kategori penipuan daring menjadi yang terbanyak dengan 890 konten, disusul isu politik dan pemerintahan.

Kabupaten Mamasa menghadapi tantangan unik dalam penanganan hoaks. Berdasarkan data Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) Tahun 2024, Kabupaten Mamasa memperoleh skor sebesar 41,75 dengan klasifikasi "Cukup". Dari sisi infrastruktur, hanya 64 desa yang memiliki Base Transceiver Station (BTS) dari total seluruh desa, sehingga berdampak pada kekuatan sinyal yang tidak merata di berbagai wilayah. Kondisi tersebut menjadi tantangan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan literasi digital serta memperkuat strategi penanganan berita hoaks di media sosial.

Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) pada Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki tugas melaksanakan pengelolaan informasi dan komunikasi publik, penyebarluasan informasi kepada masyarakat, pengelolaan media komunikasi publik, serta pelayanan informasi guna mendukung keterbukaan informasi. Dalam pelaksanaannya, bidang IKP juga berperan dalam memberikan klarifikasi dan edukasi informasi di media sosial sebagai upaya mengurangi penyebaran berita hoaks.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Meskipun penelitian-penelitian sebelumnya telah memberikan kontribusi penting dalam memahami penanganan hoaks oleh pemerintah daerah, terdapat celah yang belum terjawab. Sebagian besar penelitian masih menggunakan pendekatan manajemen klasik seperti POAC yang bersifat linear dan terstruktur, sehingga kurang mampu menangkap kompleksitas dinamika komunikasi digital yang interaktif dan cepat berubah di media sosial. Selain itu, belum ada penelitian yang secara khusus mengaplikasikan Model 4C Chris Heuer dalam konteks penanganan hoaks oleh pemerintah daerah, terlebih di wilayah yang memiliki ketimpangan literasi digital dan infrastruktur telekomunikasi seperti Kabupaten Mamasa

1.3 Urgensi Penelitian

Penyebaran hoaks di media sosial merupakan ancaman nyata bagi kualitas informasi publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Berdasarkan data Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi), sepanjang tahun 2024 terdapat 1.923 konten hoaks yang beredar di Indonesia, dengan media sosial sebagai saluran penyebaran utama (68%, Ipsos 2023). Kabupaten Mamasa menghadapi tantangan ganda: tingkat literasi digital masyarakat masih berada pada kategori "Cukup" (skor IMDI 41,75) dan ketimpangan infrastruktur telekomunikasi yang signifikan. Kondisi ini menjadikan penanganan hoaks di daerah tersebut jauh lebih kompleks dibanding wilayah perkotaan.

Meski sejumlah penelitian telah mengkaji penanganan hoaks oleh Diskominfo di berbagai daerah, mayoritas masih bertumpu pada pendekatan manajemen klasik POAC yang bersifat linear dan kurang mampu menangkap dinamika komunikasi digital yang interaktif. Belum ada penelitian yang secara khusus mengaplikasikan Model 4C Chris Heuer — kerangka yang dikembangkan untuk menganalisis strategi komunikasi di era digital — dalam konteks penanganan hoaks oleh pemerintah daerah. Penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi Diskominfo dalam memperkuat strategi penanganan hoaks yang lebih efektif, adaptif, dan berkelanjutan.

1.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada beberapa penelitian terdahulu yang relevan dalam konteks penanganan hoaks dan komunikasi publik oleh pemerintah daerah:

Kurniati et al. (2020) melakukan penelitian berjudul "Monitoring dan Evaluasi Humas Pemerintah dalam Penggunaan Media Sosial untuk Memerangi Hoaks" menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian tersebut mengkaji fungsi manajemen komunikasi di Direktorat Jenderal IKP Kementerian Komunikasi dan Informatika pada tingkat nasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi manajemen komunikasi sudah dijalankan, namun pelaksanaannya masih kurang optimal karena konten media sosial pemerintah dinilai belum menarik bagi masyarakat. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap fungsi manajemen komunikasi pemerintah dalam menangani hoaks, sedangkan perbedaannya terletak pada objek dan tingkatan penelitian, di mana penelitian Kurniati et al. berada pada level nasional, sementara penelitian ini berfokus pada Diskominfo Kabupaten Mamasa di tingkat daerah.

Febriyani dan Kaloka (2022) melakukan penelitian berjudul "Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Batang dalam Menangkal Hoaks" dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini mengkaji upaya Diskominfo Kabupaten Batang dalam menangani penyebaran hoaks melalui pendekatan teori komunikasi publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan dan optimalisasi sosialisasi anti-hoaks melalui media resmi menjadi kunci keberhasilan strategi tersebut. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji upaya Diskominfo dalam menangani hoaks di tingkat daerah, sedangkan perbedaannya terletak pada kerangka teoritis yang digunakan, di mana penelitian Febriyani dan Kaloka berfokus pada teori komunikasi publik secara umum, sementara penelitian ini secara khusus menerapkan Model 4C Chris Heuer sebagai kerangka analisis.

Defhany dan Edlina (2022) melakukan penelitian berjudul "Manajemen Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Sumatera Barat dalam Mengatasi Hoaks di Media Sosial" dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini mengkaji bagaimana Diskominfo Sumatera Barat menerapkan manajemen komunikasi melalui koordinasi lintas lembaga, edukasi digital, dan klarifikasi hoaks selama masa pandemi Covid-19. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun berbagai upaya komunikasi telah dilakukan, pelaksanaannya masih terkendala oleh keterbatasan anggaran dan rendahnya literasi digital masyarakat. Persamaan dengan penelitian ini adalah keduanya meneliti manajemen komunikasi Diskominfo dalam menangani hoaks di media sosial, sedangkan perbedaannya terletak pada konteks penelitian, di mana penelitian Defhany dan Edlina berfokus pada masa pandemi Covid-19 di Sumatera Barat, sementara penelitian ini mengkaji penanganan hoaks secara umum di Kabupaten Mamasa.

Permatasari dan Anis (2025) melakukan penelitian berjudul "Manajemen Media Online Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik: Analisis Berdasarkan Teori POAC George R. Terry"

dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini menemukan bahwa Diskominfo Kabupaten Brebes menjalankan fungsi manajemen secara optimal melalui penerapan POAC yang terintegrasi, mulai dari perencanaan isu strategis, pembentukan tim kreator konten, pelaksanaan produksi konten terstruktur, hingga monitoring harian dan klarifikasi hoaks sebagai bagian dari pengawasan. Persamaan dengan penelitian ini adalah keduanya menggunakan metode kualitatif deskriptif dalam mengkaji manajemen komunikasi Diskominfo, sedangkan perbedaannya terletak pada fokus kajian dan kerangka teoritis yang digunakan, di mana penelitian Permatasari dan Anis berfokus pada manajemen media online untuk keterbukaan informasi publik menggunakan teori POAC, sementara penelitian ini berfokus secara spesifik pada penanganan hoaks di media sosial menggunakan Model 4C Chris Heuer.

Rahmadiva (2023) melakukan penelitian berjudul "Upaya Pemerintah Melawan Infodemic dengan Membangun Informasi Akurat" menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini menganalisis langkah-langkah Pemerintah Kabupaten Klaten dalam membangun informasi akurat sebagai bentuk mitigasi disinformasi pada masa infodemic Covid-19. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah daerah berfokus pada pembangunan informasi akurat melalui mekanisme verifikasi dan diseminasi yang terstruktur. Persamaan dengan penelitian ini adalah keduanya membahas langkah-langkah organisasi publik daerah dalam mengelola isu hoaks dan disinformasi, sedangkan perbedaannya terletak pada cakupan analisis, di mana penelitian Rahmadiva lebih menekankan pada pelaksanaan lapangan dan output informasi akurat, sementara penelitian ini menganalisis keseluruhan siklus manajemen penanganan hoaks melalui keempat dimensi Model 4C.

Berdasarkan tinjauan terhadap penelitian-penelitian terdahulu tersebut, dapat diidentifikasi bahwa penelitian-penelitian yang ada masih mengandalkan pendekatan manajemen klasik POAC yang bersifat linear dan terstruktur, sehingga kurang mampu menangkap kompleksitas dan dinamika interaktif strategi komunikasi di ruang digital. Selain itu, belum ada penelitian yang secara khusus mengaplikasikan Model 4C Chris Heuer dalam konteks penanganan hoaks oleh pemerintah daerah, terlebih di wilayah yang memiliki ketimpangan literasi digital dan infrastruktur telekomunikasi seperti Kabupaten Mamasa. Kesenjangan inilah yang menjadi landasan dan justifikasi ilmiah bagi penelitian ini untuk hadir dan mengisi kekosongan tersebut.

1.5 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang membedakannya dari penelitian terdahulu, yakni dari segi pendekatan teoritis, karakteristik lokus penelitian, dan konteks kajian. Pertama, penelitian ini merupakan yang pertama mengaplikasikan Model 4C Chris Heuer secara khusus dalam konteks penanganan hoaks di pemerintah daerah di Indonesia. Kedua, lokus penelitian yaitu Kabupaten Mamasa, merupakan wilayah dengan karakteristik unik berupa ketimpangan infrastruktur telekomunikasi dan tingkat literasi digital sedang yang belum pernah dikaji sebelumnya dalam topik ini. Ketiga, penelitian ini memanfaatkan perangkat lunak NVivo dalam analisis data kualitatif serta visualisasi VOSviewer untuk pemetaan kluster penelitian, yang memberikan kedalaman analisis yang lebih komprehensif dibandingkan pendekatan kualitatif konvensional.

1.6 Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Model 4C Chris Heuer dalam strategi penanganan berita hoaks di media sosial oleh Bidang IKP Diskominfo Kabupaten Mamasa.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif karena bertujuan untuk memperoleh gambaran mendalam dan komprehensif mengenai fenomena penanganan hoaks di media sosial oleh Bidang IKP Diskominfo Kabupaten Mamasa. Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena mampu menangkap kompleksitas dinamika komunikasi digital yang tidak dapat diukur secara kuantitatif semata (Sugiyono, 2020). Kerangka analisis yang digunakan adalah Model 4C Chris Heuer yang mencakup empat dimensi: *Context*, *Communication*, *Collaboration*, dan *Connection*.

Informan dalam penelitian ini berjumlah 8 orang, terdiri dari: Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Mamasa; Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik; Pranata Humas Ahli Muda; Pranata Humas Ahli Pertama; Admin Media Sosial Diskominfo; serta tiga orang masyarakat pengguna media sosial. Penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung dalam proses penanganan hoaks.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Mamasa, Provinsi Sulawesi Barat, pada bulan Januari 2026. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi: (1) wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan seluruh informan menggunakan panduan wawancara semi-terstruktur; (2) observasi terhadap pengelolaan media sosial resmi Diskominfo; dan (3) dokumentasi berupa SOP, konten media sosial, serta arsip kegiatan penanganan hoaks.

Teknik analisis data menggunakan model analisis Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Analisis dilakukan dengan merujuk pada kerangka Model 4C yang mencakup: (1) *Context*—penentuan isu, deteksi hoaks, dan strategi narasi perimbangan; (2) *Communication*—monitoring media sosial, kecepatan respons, dan interaksi dua arah; (3) *Collaboration*—koordinasi internal dan kerja sama lintas OPD dan media; (4) *Connection*—jangkauan komunikasi, kepercayaan publik, dan partisipasi masyarakat (Hartono et al., 2025; Ikhbaluddin & Kawuryan 2022

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis manajemen penanganan berita hoaks di media sosial oleh Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) Diskominfo Kabupaten Mamasa menggunakan kerangka Model 4C Chris Heuer. Pembahasan mencakup keempat dimensi model tersebut beserta faktor

pendukung, faktor penghambat, dan upaya penanganan hoaks.

3.1 Penerapan Model 4C dalam Strategi Penanganan Berita Hoaks

Penulis melakukan pengukuran terhadap partisipasi dalam perencanaan program lorong literasi melalui keterlibatan pemuda dalam kegiatan perencanaan berkaitan dengan kehadiran dalam rapat perencanaan program dan diterima atau tidaknya masukan dari pemuda.

3.1.1 Context (Konteks)

Dimensi *context* mencakup cara Bidang IKP mendeteksi, mengklasifikasi, dan menyusun respons terhadap informasi hoaks. Berdasarkan hasil penelitian, pemantauan dilakukan hampir setiap hari terhadap berbagai grup komunitas terbuka di media sosial. Isu-isu yang ditemukan diklasifikasikan dalam kategori berita negatif, informasi yang perlu diantisipasi, dan informasi yang memerlukan koordinasi lintas sektor. Strategi narasi yang digunakan bersifat perimbangan, yaitu tidak secara langsung membantah hoaks, melainkan menyusun informasi penyeimbang yang lebih konstruktif. Pendekatan bahasa dibuat sederhana dan tidak terlalu formal. Contoh konkret adalah penanganan isu pencemaran lingkungan di TPA Salurano, di mana Bidang IKP menyusun konten yang menjelaskan pengelolaan sampah secara positif melalui contoh di Desa Buntu Buda sebagai informasi penyeimbang. Kepala Bidang IKP menyatakan: *"Kami tidak langsung membantah berita yang beredar, tapi kami buat berita tandingan yang lebih konstruktif, agar masyarakat bisa membandingkan sendiri."*

3.1.2 Communication (Komunikasi)

Pendekatan komunikasi yang diterapkan bersifat proaktif—tidak menunggu laporan resmi dari masyarakat, melainkan langsung merespons sejak isu mulai menunjukkan gejala berkembang. Sebagian besar informasi terkait hoaks diperoleh melalui pemantauan mandiri di media sosial, khususnya pada grup-grup komunitas. Mekanisme pelaporan formal melalui SP4N LAPOR belum menjadi sumber utama informasi. Aspek komunikasi dua arah masih menghadapi keterbatasan. Respons masyarakat terhadap konten yang disampaikan pemerintah cenderung pasif—sebagian besar hanya membaca atau melihat tanpa memberikan tanggapan. Upaya komunikasi dua arah dilakukan melalui pemantauan komentar, interaksi dalam grup komunitas digital, serta koordinasi dengan tokoh masyarakat dan media lokal, namun belum mampu mendorong partisipasi masyarakat secara luas. Hal ini sejalan dengan temuan Febriyani dan Kaloka (2022) bahwa kecepatan respons merupakan faktor kunci dalam penanganan hoaks.

3.1.3 Collaboration (Kolaborasi)

Kolaborasi internal Bidang IKP berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, meskipun pelaksanaannya masih bersifat fleksibel akibat keterbatasan sumber daya manusia. Terdapat dua SOP utama: SOP Penanganan Isu Informasi/Berita Negatif dan SOP Pengelolaan Isu Publik. Kerja sama eksternal dilakukan dengan OPD terkait secara tematik sesuai jenis isu yang berkembang. Dalam penanganan isu pupuk gratis, Bidang IKP berkoordinasi dengan Dinas Pertanian; dalam isu pencemaran lingkungan di TPA Salurano, koordinasi dilakukan dengan Dinas Lingkungan Hidup. Hingga saat penelitian berlangsung, tercatat sekitar 40 media telah menjalin kerja sama resmi, di antaranya Pena Sulbar, Radar Sulbar, Tribun Timur, dan Tribun Sulbar. Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) juga berperan sebagai jembatan informasi antara pemerintah dan masyarakat, khususnya di wilayah yang belum terjangkau secara optimal oleh jaringan digital. Pola ini selaras dengan temuan Kurniati et al. (2020) bahwa sinergi antara berbagai pihak merupakan kebutuhan mendasar dalam penanganan hoaks.

3.1.4 Connection (Koneksi)

Koneksi dibangun melalui pengelolaan media sosial resmi pemerintah, yaitu Facebook @Warta Kominfosandi Mamasa, Instagram @humaspemkabmamasa, dan TikTok @DiskominfosandiMamasa. Konten yang disampaikan tidak hanya berisi klarifikasi hoaks, tetapi juga informasi kegiatan pemerintahan dan pembangunan daerah untuk membangun kepercayaan publik secara bertahap. Kepercayaan publik dibangun melalui konsistensi penyampaian informasi yang faktual. Partisipasi masyarakat dalam penanganan hoaks masih tergolong rendah dan bersifat selektif—masyarakat hanya akan membagikan informasi apabila dianggap penting atau berkaitan langsung dengan kepentingan mereka. Keterbatasan jaringan internet (hanya 64 dari 168 desa yang memiliki BTS) menyebabkan jangkauan komunikasi belum sepenuhnya merata.

3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penerapan Model 4C

3.2.1 Faktor Pendukung

Pemanfaatan media sosial resmi pemerintah yang pertama yaitu memiliki jangkauan luas dan fleksibilitas dalam penyampaian pesan dalam berbagai format (teks, infografis, video). Kedua, ketersediaan SOP yang mengatur alur pengelolaan isu publik dan penanganan berita negatif secara

sistematis dan terstruktur. Ketiga, jaringan kerja sama dengan sekitar 40 media massa yang berperan dalam memperluas jangkauan informasi sekaligus meningkatkan kredibilitas. Keempat, dukungan regulasi yang komprehensif mulai dari UU No. 23 Tahun 2014, UU No. 19 Tahun 2016, Perpres No. 95 Tahun 2018, Permenkominfo No. 8 Tahun 2019, hingga Perbup Mamasa No. 33 Tahun 2021. Kelima, pemanfaatan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) sebagai mitra pemerintah dalam pengelolaan dan penyebaran informasi publik.

3.2.2 Faktor Penghambat

Faktor-faktor yang menjadi penghambat diantaranya keterbatasan sumber daya manusia—Bidang IKP hanya memiliki satu Kepala Bidang, dua Pranata Humas Ahli Muda, satu Pranata Humas Ahli Pertama, dan satu tenaga peliput. Kedua, ketimpangan infrastruktur telekomunikasi, di mana hanya 64 desa dari total 168 desa yang memiliki BTS. Ketiga, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat dengan skor IMDI 41,75 (klasifikasi "cukup") yang berdampak pada pola penerimaan informasi yang rentan terhadap hoaks. Keempat, belum optimalnya koordinasi lintas OPD, khususnya peran PPID di masing-masing OPD. Kelima, keterbatasan sarana dan prasarana termasuk belum tersedianya ruang media center yang representatif dan peralatan produksi konten video yang memadai (Lisdawati, 2022).

3.3 Upaya Diskominfo Mamasa dalam Mengatasi Hoaks

Penanganan hoaks dilakukan melalui beberapa upaya utama: (1) klarifikasi informasi melalui media sosial resmi berupa artikel, berita perimbangan, dan himbauan kepada masyarakat; (2) pemantauan mandiri secara proaktif terhadap isu yang berkembang di media sosial; (3) penggunaan strategi counter-narrative melalui penyajian informasi yang lebih konstruktif; (4) pelaksanaan edukasi literasi digital melalui Sosialisasi Komunitas Informasi Masyarakat (KIM); serta (5) koordinasi dengan media massa dan OPD terkait untuk verifikasi dan penyebaran informasi yang akurat.

Tabel 1. Daftar Kegiatan Literasi Penanganan Hoaks

No.	Nama Kegiatan	Waktu	Keterangan	Bentuk
1	Sosialisasi KIM untuk Penanganan Hoaks	28 Agustus 2025	Edukasi masyarakat mengenai literasi digital dan penanganan hoaks melalui KIM	Sosialisasi
2	Pemberitaan tentang Pupuk Gratis	23 & 26 Sept 2025	Klarifikasi isu yang meragukan realisasi program pupuk gratis pemerintah	Pemberitaan

No.	Nama Kegiatan	Waktu	Keterangan	Bentuk
3	Penanganan Isu TPA Salurano	16 Sept 2025	Klarifikasi isu pencemaran lingkungan melalui pemberitaan dan dialog dengan masyarakat	Pemberitaan & Dialog
4	Klarifikasi Rekrutmen Paskibraka	19 Maret 2025	Menyikapi isu rekrutmen Paskibraka yang tidak kompetitif di media sosial	Wawancara Media
5	Narasi Pengerjaan Jalan Nasional	19 April 2022	Menyikapi isu poros jalan nasional Mamuju-Tanatoraja yang dianggap terbengkalai	Artikel
6	Artikel Penanganan Sampah	2025	Menjawab isu pencemaran lingkungan di TPA Salurano	Artikel Media

Sumber: *Diolah oleh Peneliti, 2026*

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan penanganan hoaks oleh Bidang IKP Diskominfo Kabupaten Mamasa menunjukkan bahwa Model 4C telah diterapkan secara adaptif meskipun belum optimal. Pada dimensi *context*, strategi narasi perimbangan terbukti lebih efektif dalam kondisi masyarakat yang memiliki tingkat literasi digital rendah dibandingkan dengan pendekatan bantahan langsung. Pada dimensi *communication*, pendekatan proaktif yang digunakan selaras dengan temuan Febriyani dan Kaloka (2022) bahwa kecepatan respons merupakan faktor kunci dalam penanganan hoaks. Irawan (2015) menegaskan bahwa e-government merupakan instrumen penting dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas informasi publik, yang relevan dengan peran media sosial resmi pemerintah dalam membangun kepercayaan publik.

Pada dimensi *collaboration*, kerja sama dengan media massa dan KIM menjadi faktor determinan keberhasilan. Hal ini selaras dengan temuan Kurniati et al. (2020) bahwa sinergi antara berbagai pihak merupakan kebutuhan mendasar dalam penanganan hoaks. Pada dimensi *connection*, rendahnya partisipasi masyarakat mengindikasikan bahwa komunikasi masih didominasi alur satu arah—sebagaimana juga ditemukan oleh Lisdawati (2022) terkait distribusi informasi yang belum merata—sehingga diperlukan inovasi dalam penyajian konten yang lebih interaktif untuk mendorong keterlibatan publik yang lebih aktif.

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Peneliti menemukan bahwa keterbatasan sumber daya tidak selalu menjadi penghalang inovasi. Bidang IKP Diskominfo Mamasa mampu mengembangkan mekanisme kolaborasi yang adaptif melalui grup koordinasi digital dengan media dan KIM. Selain itu, strategi counter-narrative terbukti efektif dalam meredam hoaks tanpa menciptakan konfrontasi langsung yang justru dapat memperkuat persepsi negatif di masyarakat. Fenomena ini mengindikasikan bahwa konteks sosial-budaya lokal perlu dipertimbangkan secara serius dalam merancang strategi komunikasi publik, sejalan dengan pendapat Watie (2016) mengenai peran media sosial sebagai medium komunikasi yang bersifat dua arah.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai manajemen penanganan berita hoaks di media sosial oleh Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Diskominfo Kabupaten Mamasa, dapat disimpulkan bahwa penerapan Model 4C dalam penanganan hoaks oleh Bidang IKP telah dilaksanakan melalui empat aspek utama—*context*, *communication*, *collaboration*, dan *connection*. Pada dimensi *context*, strategi narasi perimbangan diterapkan secara adaptif dengan mengutamakan penyajian informasi penyeimbang daripada bantahan langsung. Pada dimensi *communication*, pendekatan proaktif dominan namun komunikasi masih cenderung satu arah. Pada dimensi *collaboration*, kerja sama dengan sekitar 40 media dan pemanfaatan KIM menjadi faktor penentu jangkauan informasi. Pada dimensi *connection*, pengelolaan media sosial resmi dilakukan secara konsisten meskipun partisipasi masyarakat masih rendah akibat ketimpangan infrastruktur digital.

Faktor pendukung utama meliputi keberadaan media sosial resmi, dukungan regulasi, SOP yang terstruktur, jaringan media yang luas, dan peran KIM. Sementara itu, faktor penghambat terdiri dari keterbatasan SDM, infrastruktur telekomunikasi yang belum merata, rendahnya literasi digital masyarakat, belum optimalnya koordinasi lintas OPD, serta keterbatasan sarana dan prasarana.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memfokuskan diri hanya pada satu variabel utama yaitu penerapan Model 4C dalam penanganan hoaks, dan tidak mengkaji bagaimana dampak penanganan hoaks tersebut terhadap kualitas informasi publik di masyarakat maupun terhadap perubahan tingkat literasi digital masyarakat Kabupaten Mamasa dalam jangka panjang. Selain itu, lokus penelitian yang

terbatas pada satu kabupaten membatasi generalisasi temuan.

Arah Masa Depan Penelitian (Future Work). Penulis menyarankan agar penelitian lanjutan dilakukan dengan mengukur efektivitas penerapan Model 4C secara kuantitatif, mengembangkan kajian komparatif antar Diskominfo daerah dengan karakteristik infrastruktur serupa, serta mengeksplorasi strategi komunikasi digital berbasis kecerdasan buatan untuk mempercepat deteksi dan respons terhadap hoaks.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Bapak Dr. Megandaru Widhi Kawuryan, S.IP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih kepada seluruh pimpinan dan staf Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Mamasa, khususnya Kepala Dinas Ernesto Randan, S.IP., Kepala Bidang IKP Dewi Maranatha, S.Th., M.M., serta seluruh informan yang telah memberikan kesempatan dan waktu untuk keperluan penelitian ini. Terima kasih pula kepada Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) beserta seluruh civitas akademika, dan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Allcott, H., & Gentzkow, M. (2017). Social media and fake news in the 2016 election. *Journal of Economic Perspectives*, 31(2), 211-236 <https://doi.org/10.1257/jep.31.2.211>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Mamasa. (2025). *Kabupaten Mamasa dalam angka 2025*. BPS Mamasa. <https://doi.org/10.1017/9781108890960.003>
- Bahri, S. (2021). Literasi digital menangkal hoaks Covid-19 di media sosial. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1), 16–28. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v2i2.2316>
- Febriyani, A. R., & Kaloka, R. A. (2022). Strategi komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Batang dalam menangkal hoaks. *SOSIOHUMANIORA: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Humaniora*, 8(1), 33–45. <https://jurnal.ustjogja.ac.id/index.php/sosio/article/download/11853/4886/25618>
- Guess, A.M., & Lyons, B.A. (2020). Misinformation, disinformation, and online propaganda. In N. Persily & J.A. Tucker (Eds.), *Social media and democracy: The state of the field, prospects for reform* (pp. 10-33). Cambridge University Press <https://doi.org/10.1017/9781108890960.003>

- Hartono, H., Pratama, A., & Setiawan, R. (2025). Implementasi metode analisis menggunakan NVivo dalam penelitian kualitatif. *Journal of Management and Creative Business*, 3(2), 191–198. <https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/akuntansi/article/download/4811/3806/16841>
- Ikhbaluddin, I. (2020). Strategi Pemerintah Kota Tasikmalaya dalam menerapkan teknologi informasi pemerintahan untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 2(2), 41–57. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/issue/view/221>
- Ikhbaluddin, I., & Kawuryan, M. W. (2022). Information technology development (website) in supporting government communication in Depok City, West Java Province. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(1), 50–76. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/2699>
- Kurniati, K., Munir, M., Hamidah, L., & Rizky, A. S. (2020). Monitoring dan evaluasi Humas Pemerintah dalam penggunaan media sosial untuk memerangi hoaks. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 5(1). <https://jurnal.unpad.ac.id/manajemen-komunikasi/issue/view/2095>
- Lisdawati, Y. (2022). Penggunaan media sosial dalam penyebarluasan informasi program pemerintah di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(2), 68–89. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/2876>
- Pennycook, G., & Rand, D.G. (2021). The psychology of fake news. *Trends in cognitive Sciences*, 25(5), 388-402. <https://doi.org/10.1016/j.tics.2021.02.007>
- Rahmadiva, L. A. (2023). Upaya pemerintah melawan infodemic dengan membangun informasi akurat. *Jurnal Komunikasi Pemerintahan*, 5(2). <https://ejournal.ipdn.ac.id/JKP>
- Sugiyono. (2020). *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta. <https://archive.org/details/buku-metode-penelitian-sugiyono>
- Tandoc, E.C., Lim, Z. W., & Ling, R. (2018). Defining “fake news”: A typology of scholarly definitions. *Digital Journalism*, 6 (2), 137-153. <https://doi.org/10.1080/21670811.2017.1360143>
- Vosoughi, S., Roy, D., & Aral, S. (2018). The spread of true and false news online. *Science*, 359(6380), 1146-1151. <https://doi.org/10.1126/science.aap9559>
- Watie, E. D. S. (2016). Komunikasi dan media sosial. *Jurnal The Messenger*, 3(2), 69–74. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JKP>
- We Are Social & Meltwater. (2025). *Digital 2025: Indonesia*. <https://datareportal.com/reports/digital-2025-indonesia>