

EFEKTIVITAS PROGRAM LITERASI DIGITAL MASYARAKAT DALAM PENANGGULANGAN HOAX DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BANDA ACEH

Muhammad Dirja Alfazil

NPP. 29.0046

Asdaf Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Fakultas Manajemen Pemerintahan

Email: mdirjaalfazil@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statment/Background (GAP) : The spread of hoaxes occurred massively in Banda Aceh City. The Banda Aceh City of Communication and Information Office as the driving force for preventing the spread of hoaxes has carried out several preventive efforts. One of the efforts made is to create a digital literacy program. In addition to adding insight related to digital skills, this program is also useful for educating on how to prevent hoaxes. However, in addition to implementing the program, there are several factors that hinder the implementation of digital literacy programs. In the end, this research aims to measure the effectiveness of the community's digital literacy program in overcoming hoaxes and efforts to overcome the inhibiting factors of this program. **Purpose:** This study aims to analyze the effectiveness of the community's digital literacy program in overcoming hoaxes at the Communication and Information Office of Banda Aceh City. **Method:** The theory used to explain this is the theory of program effectiveness (Budiani, 2007). The research method used is descriptive qualitative. Data collection techniques were carried out by means of interviews, observation and documentation. **Result:** From the results of the study, it can be seen that people who have participated in digital literacy programs can identify what a hoax is and are not easily exposed to hoaxes in existing electronics. **Conclusion/sugegestion:** The digital literacy program organized by the Ministry of Communication and Information has benefits for the community in tackling hoaxes through education, outreach, and implementation. The presence of this program is the answer to this as a solution for the government in preventing the massive spread of hoaxes. Through the evaluation, it is hoped that the digital literacy program can continue to adapt according to community demand and overcome various existing inhibiting factors

Keywords: Program Effectiveness, hoax, digital literacy.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penyebaran *hoax* terjadi secara masif di Kota Banda Aceh. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banda Aceh sebagai motor penggerak pencegah penyebaran *hoax* melakukan beberapa upaya preventif. Salah satu upaya yang dilakukan adalah membuat program literasi digital. Selain menambah wawasan terkait digital skill, program ini juga berguna untuk mengedukasi cara pencegahan *hoax*. Namun, disamping melakukan penyelenggaraan program terdapat beberapa faktor penghambat penyelenggaraan program literasi digital. Pada akhirnya, penelitian ini dibuat bertujuan untuk mengukur efektivitas program literasi digital masyarakat dalam penanggulangan *hoax* serta upaya mengatasi faktor penghambat program ini. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program literasi digital masyarakat dalam penanggulangan *hoax* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banda Aceh **Metode:** Teori yang digunakan dalam menjelaskan hal tersebut adalah teori efektivitas program (Budiani, 2007). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa masyarakat yang telah mengikuti program literasi digital dapat mengidentifikasi apa itu *hoax* serta tidak mudah terpapar *hoax* di dalam elektronik yang ada. **Kesimpulan dan Saran:** Program literasi digital yang diselenggarakan oleh diskominfo mempunyai manfaat bagi masyarakat dalam menanggulangi *hoax* melalui edukasi, sosialisasi, dan implementasi. Hadirnya program ini merupakan jawaban ini menjadi solusi bagi pemerintah dalam mencegah penyebaran *hoax* secara masif. Melalui evaluasi, diharapkan program literasi digital dapat terus beradaptasi sesuai dengan permintaan masyarakat dan mengatasi berbagai faktor penghambat yang ada

Kata Kunci: Efektivitas Program, *hoax*, literasi digital..

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Revolusi Industri 4.0 menjadi tantangan baru bagi Indonesia dalam bertransformasi dari penggunaan layanan birokrasi konvensional menjadi berbasis digital. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Tujuan transformasi tersebut adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik serta kemudahan komunikasi. Hal itu sesuai dengan UUD 1945 pasal 28F yang berbunyi : “*setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia*”.

Konsep pemerintahan berbasis digital bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik menjadi lebih transparan, mudah, efektif, dan murah (Nurita, 2016:240).

Perkembangan dunia digital semakin pesat ditandai dengan berkembangnya teknologi komunikasi. Sebelum ditemukannya surel elektronik, pengiriman pesan membutuhkan waktu berbulan-bulan, bahkan bertahun-tahun lamanya. Pada abad ini mengirimkan pesan

dari Jakarta ke California cukup membutuhkan waktu tidak sampai sepuluh detik. Peningkatan angka pengguna *smartphone* adalah tanda semakin pentingnya peran digital dalam menunjang segala lini kehidupan. Pemerintah mulai membuat inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik via *smartphone*. Mulai dari aplikasi pendaftaran Kartu Tanda Penduduk hingga pelaporan online pun telah ada berjenjang dari pemerintah pusat hingga daerah. Diperkuat dengan adanya Inpres Nomor 3 tahun 2003 yang bermuara pada konsep *Smart City*. Tujuannya adalah menaikkan angka produktivitas, sehingga dapat bermanfaat bagi masyarakat yang ada di dalamnya. Fondasi utamanya adalah sumber daya manusia yang mumpuni di bidang teknologi dan informasi. Melalui kerjasama antar institusi, lembaga, dan organisasi daerah sebagai motor penggerak perekonomian daerah (Hasibuan&Sulaiman,2019:128). Namun, perkembangan inovasi teknologi sejalan dengan tumbuhnya angka penyimpangan sosial di dalam masyarakat. Deviasi sosial bahkan merebak nyata di dalam dunia digital era ini. Kemudahan akses informasi ibarat pedang bermata dua, kadang-kadang bermanfaat bagi umat manusia, tetapi di sisi lain dapat merugikan suatu pihak yang dikenal sebagai *Cyber Crime*. Salah satu jenis penyimpangan penggunaan perangkat digital adalah *Bullying*. Kasus penyebaran *hoax* sangat mudah diamati secara langsung di media sosial. *Hoax* adalah penyebaran berita bohong, bahkan menjurus kepada pencemaran nama baik. *Hoax* dibuat untuk menggiring opini publik untuk mempercayai suatu fenomena. Penyebaran *hoax* paling banyak beredar di media sosial, kemudian mengarah pada ujaran kebencian, hasutan, makian, caci maki, adu domba, dan lainnya yang mengakibatkan perpecahan bangsa (Juditha, 2018:3). Pada dekade ini, sedang maraknya perilaku *Bullying*, tindakan merendahkan orang lain, memaki, dan menggunakan bahasa yang tidak sewajarnya. Etika yang digunakan dalam kehidupan nyata seolah tidak teraplikasikan dalam dunia maya. Faktanya, media sosial hanyalah refleksi daripada kenyataan dan tidak mendeskripsikan realita secara utuh (F, Syafrida Nurrachmi & T, 2018:2).

Kejahatan di media sosial timbul akibat kurangnya edukasi masyarakat pengguna media elektronik dalam mengoperasikan perangkat. Penggunaan perangkat digital yang bijak akan meningkatkan efisiensi pekerjaan seseorang. Kejahatan lain yang terjadi di Indonesia adalah pencemaran nama baik. Contohnya menimpa pada musisi terkemuka Indonesia yang menggunakan kata tak sepatasnya kepada kelompok tertentu, sehingga ia terjerat kasus pelanggaran pencemaran nama baik (TEMPO.COM, 2019). Di Jakarta, terjadi pembajakan pada reklame digital (*videotron*). Pelaku pembajakan mengunggah konten dewasa ditempat umum. Setelah ditangkap oleh kepolisian, pelaku mengakui hanya bercanda mengunggah konten negatif tersebut (TEMPO.COM, 2016). Terdapat banyak lagi kasus di Indonesia yang berkaitan tentang ketidaksiapan mental pengguna perangkat elektronik. Maka dari itu dibutuhkan suatu sosialisasi oleh pemerintah dalam penggunaan media sosial secara bijaksana. Data Kemenkuminfo menyebutkan bahwa sekitar 800.000 situs di Indonesia terindikasi sebagai pembawa informasi palsu. Pada tahun 2014, ada 61.126 situs yang diblokir karena menayangkan berita palsu. Pada 2015, angkanya terus meningkat hingga mencapai 766,394 situs (Sabrina, 2019). Salah satu upaya pemerintah adalah melalui program literasi digital masyarakat. Kota Banda Aceh merupakan salah satu kota dari 77 kota se-Sumatera yang menjadi objek penyuluhan literasi digital. Dinas Komunikasi dan Informatika Banda Aceh membuat

program *workshop* untuk mewujudkan literasi digital masyarakat. Tujuan dari pelatihan adalah mengajarkan anak-anak bangsa agar lebih melek teknologi, menangkal *hoax*, isu radikalisme, *cyberbullying*, dan pembajakan. Disamping itu, peserta *workshop* dibekali etika dalam menyebarkan informasi seperti privasi, akuntabilitas data, ketepatan informasi, dan hak akses informasi (BaraNews.com, 2021). Berdasarkan riset Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia bahwa, Provinsi Aceh merupakan urutan ketiga konsumen *hoax* terbesar di Indonesia (DIALEKSIS.COM, 2019). Oleh karena itu, perlu evaluasi dari masing-masing individu, khususnya warga ibukota Banda Aceh. Hal ini menjadi tugas bagi Diskominfo Kota Banda Aceh dalam mencegah bahaya yang mengancam stabilitas informatika kedepannya. Penyuluhan tentang pentingnya menjaga etika dalam bersosialisasi di media sosial masih sangat minim. Salah satu faktor adalah kesulitan masyarakat dalam menjangkau perpustakaan sebab pandemi covid-19, padahal jumlah perpustakaan tiap kecamatan Banda Aceh sudah dikategorikan bagus. Bahkan, total perpustakaan kecamatan yang ada di Kota Banda Aceh 43 dan tiap kecamatan mempunyai tiga hingga enam buah perpustakaan. Menimbang sulitnya akses literasi di masa pandemi serta kemudahan masyarakat dalam menggunakan HP *Android* dan internet dalam kesehariannya, seminar berbasis daring kian diminati oleh masyarakat saat ini, khususnya warga Kota Banda Aceh.

Kementerian Komunikasi dan Informatika menyebutkan bahwa generasi milenial adalah generasi yang sangat rentan terpapar dengan *hoax*. Dampak *hoax* mampu mempengaruhi psikologis seseorang hingga terwujud dalam bentuk tindakan. Di Banda Aceh, gubernur semakin gencar menyuarakan memerangi berita *hoax*. Seperti yang terjadi sebelumnya, terdapat informasi bahwa pengadaan kapal KRI Aceh Hebat menggunakan kapal bekas. Hal tersebut tentu saja menimbulkan provokasi bahkan memungkinkan adanya tindak kriminal di kalangan masyarakat kepada pemerintah Kota Banda Aceh. Oleh sebab itu, dibutuhkan edukasi *Check and Correct* di dalam setiap individu masyarakat. Tentunya hal tersebut akan mengurangi penyebaran *hoax* serta meningkatkan intelegensi masyarakat dalam menilai suatu berita. Pentingnya keterampilan menggunakan media secara bijak merupakan tugas Diskominfo sebagai roda penggerak masyarakat Kota Banda Aceh dalam menguasai digital secara bijaksana.

Literasi digital menjadi solusi bagi Pemerintah Kota Banda Aceh dalam membangun karakter masyarakat Kota Banda Aceh di saat pandemi Covid-19 ini. Oleh sebab itu, penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengukur sejauh mana keberhasilan program literasi digital dalam menanggulangi berita *hoax* sehingga penulis merumuskan penelitian yang berjudul “*Efektivitas Program Literasi Digital Masyarakat Dalam Penanggulangan Hoax Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Banda Aceh*”.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Penyebaran *hoax* di lingkungan Kota Banda Aceh semenjak pesatnya teknologi dan informasi selama ini menyebabkan tidak terbendungnya arus informasi. Penyaringan (filtrasi) informasi menjadi momok yang harus dipertimbangkan oleh pemerintah. Penyebaran berita bohong yang berujung pada menjelekkan nama baik, bahkan hingga menimbulkan kerusuhan sosial menjadi masalah serius bagi Diskominfo Kota Banda Aceh.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya bertujuan untuk mendapatkan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk mencegah anggapan kesamaan dengan penelitian sebelumnya, penulis mencantumkan penelitian sebagai berikut :

1. Hasil penelitian Annisa Rizki Sabrina (2018), yang berjudul “*Literasi Digital Sebagai Upaya Preventif Menanggulangi Hoax*”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif berdasarkan pada “*library research*” dalam mengolah fakta yang ada. Metode kepustakaan ini dilakukan untuk menggabungkan fakta penelitian terdahulu dengan fakta yang ditemukan pada penelitian masa kini, kemudian menarik kesimpulan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis berpendapat bahwa literasi berbasis digital berguna untuk menumbuhkan etika dan perilaku masyarakat di dunia maya. Dengan penguasaan referensi yang mumpuni, masyarakat tidak dengan mudah mempercayai berita secara langsung. Penulis mengemukakan bahwa ada lima faktor untuk menumbuhkan inisiatif literasi digital. Pertama, proses mengembangkan kesadaran akan informasi yang kredibel dan akuntabel. Kedua, memperkaya diri dengan sumber pengetahuan. Ketiga, membandingkan informasi dari satu situs dengan situs lainnya. Keempat, skeptis akan rasionalitas suatu berita. Kelima, menumbuhkan budaya konfirmasi dan verifikasi dari pihak terkait.
2. Hasil penelitian Hana Silvana dan Cecep Darmawan (2018), yang berjudul “*Pendidikan Literasi Digital Di Kalangan Usia Muda Kota Bandung*”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif “*single case study*”, yaitu melakukan penelitian terhadap satu fenomena saja. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti mengambil kesimpulan bahwa kalangan milenial adalah usia yang rentan terpapar *hoax*. Maka diperlukan literasi agar membekali generasi muda akan pentingnya *check and correct*. Pentingnya keahlian untuk menghadapi berbagai konten di dunia maya yang begitu kompleks. Hasil akhirnya, literasi digital merupakan solusi bagi pemerintah dalam menghadapi tantangan kemajuan teknologi.
3. Hasil Penelitian Christiany Juditha (2018), yang berjudul “*Interaksi Komunikasi Hoax di Media Sosial Serta Antisipasinya*”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan sekunder. data primer didapat dari wawancara dengan ahli dibidang penanganan *hoax* dan data sekunder diperoleh dalam menunjang data primer. Berdasarkan penelitian ini, penulis mengemukakan bahwa *hoax* adalah alat yang digunakan untuk menjatuhkan orang lain. Dalam kasus kecaman terhadap presiden RI Joko Widodo. Media penyaluran *hoax* yang digunakan adalah media sosial. Peneliti juga merekomendasikan pembentukan tim penanggulangan *hoax* oleh Kemenkominfo. Tim tersebut nantinya berfungsi sebagai sarana pengecekan validitas suatu berita serta memblokir akun anonim yang melanggar ketentuan. Saran lain adalah mengupayakan literasi digital untuk menanggulangi penyebaran berita bohong tersebut.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Teori yang digunakan dalam penelitian, dari penelitian terdahulu penulis tidak menemukan kesamaan judul penelitian seperti judul yang diambil penulis. Namun penulis akan

mengangkat beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebagai bahan referensi dalam memperkaya bahan kajian terhadap penelitian yang dilakukan penulis.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas program literasi digital masyarakat dalam penanggulangan hoax di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banda Aceh.

II. METODE

Menurut Bogdan sebagaimana dikutip Sugiyono (2013:19) melakukan penelitian kualitatif ibarat seseorang yang hendak piknik. Ia belum mengetahui secara pasti tentang objek wisata yang ia tuju. Kemudian, ia melakukan wawancara dan observasi tentang tujuan tempatnya berkunjung serta mencari tahu foto, video, bahkan dokumen berkaitan dengan tujuan destinasinya. Setelah merasakan piknik, barulah ia menarik sebuah kesimpulan mengenai objek wisata tersebut.

Sama halnya dengan ilustrasi diatas, penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk memperluas, mempertajam teori, dan mengembangkan teori dengan tidak menutup kemungkinan adanya pembaruan pada konsepnya (Wekke, 2019:45). Penelitian model kualitatif menuntut peneliti menganalisis fenomena yang terjadi di lapangan secara detail.

Desain yang digunakan adalah deskriptif, yaitu menggambarkan kondisi di lapangan, peneliti bertindak sebagai pengamat, mengobservasi fenomena, membuat klasifikasi pelaku, dan membuat catatan observasi. Penelitian ini berupaya mencari tahu kemandirian program literasi digital yang diselenggarakan oleh Diskominfo Kota Banda Aceh terhadap kasus *hoax* yang selama ini beredar di Banda Aceh

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Efektivitas Program Literasi Digital

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 atau biasa disebut dengan UU ITE. Bertujuan untuk mengatur lebih lanjut tentang batas-batas hak dalam mengemukakan pendapat. Searah dengan Qanun Aceh Nomor 7 Tahun 2019 tentang Keterbukaan Informasi Publik, maka dalam kebebasan berpendapat dan kebebasan akses diharuskan tetap menjaga batasan yang berlaku. Oleh karena itu, Literasi Digital dimaksudkan dalam penanggulangan salah satu bahaya digitalisasi khususnya *hoax*. Terdapat empat dimensi pengukuran efektivitas program literasi digital Kota Banda Aceh. Pembahasan berdasarkan pada hasil wawancara dengan 12 orang responden yang meliputi masyarakat peserta program literasi digital dan Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banda Aceh.

3.1.1 Ketepatan Sasaran Program

Sasaran dari program literasi digital adalah masyarakat yang mampu menggunakan perangkat digital dengan bijaksana. Berdasarkan tabel 3.1 ada dua indikator dalam mengukur ketepatan sasaran program yaitu range usia dan tingkat partisipasi.

A. Jenis Partisipan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banda

Aceh pada tanggal 17 Januari 2022, Keesokan harinya, Peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik yang bernama Rahadian, ST. yang membawahi secara langsung terkait program literasi digital. Wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik berlangsung pada tanggal 18 Januari 2022, Tepat setelah mewawancarai Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik, peneliti kemudian mewawancarai Kepala Seksi Pengelola Informasi dan Opini Publik, Raja Maghfirah, S.Sos, M.I.Kom. Peneliti merangkum jawaban dari ketiga informan dalam menjelaskan jenis partisipan. Sasaran program literasi digital adalah masyarakat umum Kota Banda Aceh yang terbagi menjadi tiga kategori, yaitu orang dewasa, remaja, dan anak-anak.

B. Tingkat Partisipasi

Tingkat Partisipasi merupakan ukuran keikutsertaan partisipan dalam mengikuti program literasi digital. Ukuran partisipasi peserta dibagi dalam membandingkan ekspektasi/target peserta dengan jumlah peserta real di lapangan selama program literasi digital diselenggarakan. Pada hasil tabel tingkat partisipasi masyarakat yang didapat hasil capaian peserta belum dapat mengimbangi target peserta yang telah direncanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banda Aceh. Peneliti kemudian mewawancarai Kepala Bidang pengelolaan Informasi Publik, Rahadian, ST tanggal 18 Januari 2022 selanjutnya, Wawancara selanjutnya tentang tingkat partisipasi masyarakat dilakukan juga dengan Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik, Raja Maghfirah, S.Sos, M.I.Kom. tanggal 18 Januari 2022. Raja Maghfirah menyebutkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam mengikuti program literasi digital sudah mencukupi target. Peneliti melakukan perhitungan rasio target peserta dan capaian peserta adalah sebesar 96, 26 % pada tingkat partisipasi program.

3.2 Sosialisasi Program

Sosialisasi program secara umum merupakan target/ekspektasi kegiatan dibandingkan dengan realita sosialisasi di lapangan yang telah dilakukan. Target yang ditetapkan Dinas Komunikasi dan Informatika adalah enam belas kali pertemuan. Hasil observasi peneliti bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika telah melakukan total enam belas kali pertemuan penyuluhan literasi digital. Sosialisasi Program secara lebih detail meliputi lima komponen yaitu, bentuk sosialisasi, media sosialisasi, intensitas sosialisasi, tujuan sosialisasi, dan manfaat sosialisasi.

A. Bentuk Sosialisasi

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik, Rahadian, ST, Kemudian peneliti bertanya kepada Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik, Raja Maghfirah mengenai mengapa literasi digital tidak dilaksanakan secara tatap muka. Melihat dari ketiga informan diatas, dikemukakan bahwa program literasi digital yang diselenggarakan Dinas Komunikasi dan Informatika dilakukan secara daring. Pandemi covid-19 menjadi alasan mengapa program literasi digital dilaksanakan secara daring. Media yang menjadi saluran penyuluhan menggunakan aplikasi zoom dan google meet.

B. Media Sosialisasi

Media sosialisasi merupakan sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan program literasi digital. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) media bermakna “alat”, dan “sarana komunikasi seperti koran, majalah, radio, televisi, film, poster, dan spanduk”. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik, Rahadian, ST serta

Kepala Seksi Pengelolaan Informasi dan Opini Publik diperoleh informasi bahwa penyelenggaraan kegiatan literasi digital menggunakan media aplikasi zoom meeting. Rahadian, ST mengungkapkan bahwa penyelenggaraan literasi digital secara daring bermaksud mencegah penyebaran covid-19 di lingkungan masyarakat Kota Banda Aceh.

C. Intensitas Sosialisasi

Intensitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah “ukuran intensnya suatu peristiwa”. Pengukuran Intensitas adalah untuk mengetahui seberapa berhasil program literasi digital diselenggarakan. Setelah melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik dan Kepala Seksi Pengelola Informasi dan Opini Publik terkait jumlah kegiatan literasi digital yang terlaksana kesimpulan yang didapat adalah Selama ini sosialisasi telah berjalan dengan intens. Selain berharap melandainya covid-19 ini, juga dapat terus merangsang program ini menjadi lebih baik lagi.

3.3 Tujuan Program

Tujuan program menurut Jibril (2017:6) adalah “kesesuaian antara hasil yang telah dicapai (output) dengan tujuan atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.” tujuan program literasi digital yaitu mempersiapkan masyarakat Indonesia khususnya Kota Banda Aceh makin cakap digital terutama dalam mendukung percepatan informasi digital, peningkatan kapasitas, awareness dan destiminasi digital agar masyarakat dapat memanfaatkan internet dan teknologi digital dengan benar dan bertanggung jawab. Mengingat penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dan Internet saat ini sudah semakin masif dan pentingnya peningkatan kemampuan dan pemahaman masyarakat dalam penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan internet yang benar melalui implementasi program literasi digital di daerah. Menurut Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik, Rahadian, ST, hasil yang telah dicapai dalam program literasi digital bisa diukur melalui wawancara kepada peserta program literasi digital.

A. Manfaat Program

Manfaat sosialisasi adalah seberapa manjur literasi digital ini dalam mengatasi problema sosial seperti hoax. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan informan aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banda Aceh dan masyarakat peserta literasi digital untuk menanyakan manfaat yang dirasakan. Menurut Kepala Seksi Pengelola Informasi dan Opini Publik, Raja Maghfirah, Berdasarkan pendapat narasumber dapat dikemukakan bahwa ketiga aparatur hanya menjelaskan manfaat atau dampak literasi digital dalam lingkup internal Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Banda Aceh. Pendapat Fadhil, S.Sos lebih menjelaskan tentang skill-skill yang harus dimiliki oleh seorang ASN di era digital ini. Kesamaan ketiga pendapat terdapat pada pendapat mereka terhadap aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika yang sudah mahir menggunakan teknologi dan mempunyai pengetahuan mendasar tentang teknologi. Peneliti kemudian melakukan wawancara dengan peserta literasi digital yang berjumlah delapan orang. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Fadhil S.Sos, peneliti membagi informan peserta literasi digital menjadi tiga jenis, yaitu anak-anak, remaja, dan dewasa. Pada hari Kamis tanggal 20 Januari 2022, peneliti melaksanakan wawancara dengan empat peserta literasi digital. Dua berasal dari Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan dua lagi berasal dari Sekolah Menengah Atas (SMA). dan dapat menarik kesimpulan manfaat yang diberikan terhadap narasumber

setelah mengikuti webinar literasi digital yaitu saya sudah lebih tau gimana caranya lebih aware dalam penggunaan internet, seperti medsos jadi yang seharusnya tidak boleh menshare/posting foto sembarangan apalagi yang ada identitas nya. Tidak boleh menerima orang-orang yang berteman sembarangan. Kemudian internet untuk anak-anak itu harus diawasi oleh orang tua.

3.4 Pemantauan Program

Pemantauan saat atau setelah program berjalan perlu dilakukan untuk menjaga keberlangsungan program. Menciptakan program yang efektif dapat dilakukan dengan melihat indikator efektivitas program yang dikemukakan Budiani (2007) yaitu salah satunya adalah pemantauan. Pemantauan adalah kegiatan yang dilakukan setelah diikutinya kegiatan program sebagai bentuk perhatian pelaksana program kepada peserta program.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pemantauan program yang dilakukan oleh Diskominfo Banda Aceh adalah dengan pemantauan sebelum program dilaksanakan (ex-ante), program sedang dilaksanakan (on-going), serta setelah program dilaksanakan (ex-post). Adapun usaha dalam melakukan pemantauan oleh Diskominfo dapat dilihat dari pelaksanaan kegiatan pemantauan kepada peserta program, pemantauan yang dilakukan melalui komunikasi langsung dengan peserta program, pemantauan kepada peserta program yang dilakukan melalui berbagai media telekomunikasi secara berkala oleh Diskominfo. Hal yang menjadi perhatian adalah intensitas pemantauan, manfaat pemantauan sebagai sarana evaluasi program literasi digital, dan yang terakhir yaitu sejauh mana kebermanfaatan kegiatan pemantauan.

3.5 Faktor Penghambat

Menurut teori Zeithaml, et. Al (1990:42) ada lima unsur ukuran kualitas layanan publik yaitu reliability, responsiveness, assurance, tangibles, dan empathy. Kelima unsur tersebut penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun dalam mewujudkan kelima unsur tersebut, peneliti akan mengungkapkan faktor penghambat dan upaya mengatasi faktor penghambat pada layanan publik yaitu program literasi digital.

3.5.1 Faktor Penghambat Internal Organisasi

Faktor penghambat adalah hal-hal yang mempengaruhi keberlangsungan program literasi digital. Peneliti merumuskan berdasarkan teori Zeithaml, faktor penghambat internal organisasi meliputi keterbatasan anggaran, keterbatasan fasilitas, keterbatasan SDM, dan tupoksi Organisasi. Peneliti memilih Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai informan dalam masalah anggaran serta Menurut Kepala Bidang Pengelolaan Informasi

Publik, Rahadian ST, faktor penghambat dari sisi internal organisasi tercantum berdasarkan wawancara dengan beberapa narasumber Data wawancara diatas menunjukkan bahwa faktor penghambat terletak pada durasi literasi digital yang terlalu lama, sehingga cenderung membosankan. Maka dibutuhkan penataan kembali sumber daya manusia yang mampu merancang agar program literasi digital menjadi menyenangkan dan tidak membosankan.

3.5.2 Faktor Penghambat Eksternal Organisasi

Faktor penghambat eksternal adalah tantangan yang berada di luar lingkungan organisasi.

Adapun faktor penghambat eksternal ada empat unsur yaitu budaya masyarakat, kondisi sosial masyarakat, kondisi sosial politik daerah, dan kondisi ekonomi masyarakat. Berdasarkan interview dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banda Aceh, Fadhil, S.Sos, M.M ia menyebutkan bahwa faktor penghambat eksternal yang disusun oleh peneliti tidak berpengaruh secara signifikan dalam penyelenggaraan literasi digital. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banda Aceh Fadhil, S.Sos, M.M, ia menyebutkan bahwa tidak ada hambatan yang berarti dari sisi eksternal organisasi dalam penyelenggaraan literasi digital. Peneliti kemudian mewawancarai Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik guna mencari tahu lebih lanjut tentang faktor eksternal yang menjadi tantangan dalam menyelenggarakan literasi digital. Data yang didapat dari beberapa narasumber menunjukkan bahwa pentingnya literasi digital dilakukan dan diikuti oleh masyarakat secara umum. Hoax dapat diatasi melalui keikutsertaan dalam program literasi digital tersebut. Melalui materi yang diberikan oleh pengisi seminar, masyarakat lebih berpotensi menjadi smart citizen dengan tidak terpengaruh deviasi-deviasi di media sosial maupun tempat lain di dunia maya. Rahadian berpendapat bahwa ekosistem yang berbasis teknologi dapat dicapai apabila masyarakat mampu menggunakan perangkat digital dengan baik dan bijak. Dengan demikian ekonomi, politik, bahkan kebudayaan dapat berubah kearah yang lebih baik.

3.6 Upaya Mengatasi Faktor Penghambat

Upaya mengatasi faktor penghambat adalah susunan rencana yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat. Berdasarkan hambatan dan tantangannya, upaya mengatasi faktor penghambat terbagi menjadi dua yaitu upaya mengatasi faktor penghambat internal dan eksternal.

3.6.1 Upaya Mengatasi Faktor Penghambat Internal Organisasi

Faktor penghambat internal organisasi meliputi keterbatasan anggaran, penataan SDM, penataan fasilitas kerja, penataan organisasi dan penataan hubungan kerja. Peneliti melakukan wawancara guna menelisik lebih dalam tentang kelima unsur tersebut. Jadi peneliti melakukan wawancara hanya dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banda Aceh. Berdasarkan wawancara dengan para peserta literasi digital, kendala internal yang dirasakan adalah pada durasi yang terlalu lama. Durasi yang terlalu panjang disebabkan oleh padatnya jadwal dan materi literasi digital. Penataan SDM dilakukan berdasarkan keterampilan yang dikuasai. Sebelum program dilaksanakan Diskominfo terlebih dahulu melakukan koordinasi dengan Dinas terkait lainnya, contohnya penyuluhan akan dilaksanakan di Sekolah Menengah Atas. Diskominfo berkoordinasi dengan Dinas Pendidikan sebelum jadwal penyuluhan dilakukan. Penataan fasilitas tidak memerlukan perhatian khusus karena hanya menggunakan komputer dan laptop sebagai hardware

3.6.2 Upaya Mengatasi Faktor Penghambat Eksternal

Faktor penghambat eksternal organisasi meliputi pemantapan budaya masyarakat, membangun kondisi sosial masyarakat yang kondusif, membangun kestabilan politik, dan membangun ekonomi masyarakat. Peneliti melakukan wawancara guna meneliti lebih dalam melalui pendapat Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banda Aceh tentang

keempat unsur tersebut. Berdasarkan wawancara dari beberapa sumber yang dilakukan peneliti dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banda Aceh pemantapan budaya yang dilakukan adalah melalui penyuluhan itu sendiri. Pada penyuluhan literasi digital disisipkan beberapa bekal tentang konsep menjaga etika, kebudayaan, menanggulangi hoax untuk peserta literasi digital. Pembangunan ekonomi masyarakat ditanggulangi melalui kepunyaan gadget dan laptop.

3.7 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Efektivitas Program Literasi Digital diuji melalui empat faktor utama yaitu Ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Keempat indikator tersebut sudah menampilkan “efektif” berdasarkan standar masing-masing. Pernyataan para masyarakat program literasi digital memperkuat bahwa output program literasi digital dapat dirasakan apabila terdapat isu-isu yang tidak relevan. Mereka bisa membedakan mana yang disebut *hoax* dan fakta. Oleh karena itu, program literasi digital dinilai sangat baik dilakukan untuk mencegah *hoax* di khususnya di Kota Banda Aceh.

IV. KESIMPULAN

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti terkait program literasi digital di Kota Banda Aceh (Efektivitas Program Literasi Digital Dalam Penanggulangan *Hoax* Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Banda Aceh) diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengukuran efektivitas program literasi digital dinilai sudah efektif karena memenuhi unsur ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.
 - a. Ketepatan Sasaran Program, pada program literasi digital sudah mencapai target dan realisasi dengan baik dibuktikan dengan sasaran program dan tingkat partisipasi sudah mencapai 96,26%.
 - b. Sosialisasi Program, pada sosialisasi program telah sesuai dengan perencanaan sebelumnya yang terbagi menjadi bentuk sosialisasi, media sosialisasi dan intensitas sosialisasi. Bentuk sosialisasi yang mendominasi adalah via *daring* dengan hanya sekali tatap muka. Media sosialisasi yang digunakan adalah aplikasi *zoom meeting*. Sedangkan intensitas sosialisasi telah mencapai target dengan realisasi sebesar enam belas kali pertemuan.
 - c. Tujuan Program, meliputi manfaat program yang dirasakan oleh peserta literasi digital. Berdasarkan hasil wawancara, para peserta setidaknya sudah memiliki kemampuan dasar untuk mengidentifikasi penyimpangan pada dunia digital seperti *hoax*.
 - d. Pemantauan Program, pemantauan terbagi menjadi tiga jenis yaitu *ex-ante*, *on-going*, dan *ex-post*. *Ex-ante* yaitu pemantauan pada proses perencanaan sebelum program dilaksanakan, meliputi identifikasi masalah dan sarana. *On-going* yaitu pemantauan saat program dilaksanakan. *Ex-post* adalah pemantauan saat program dilaksanakan dengan mengidentifikasi masalah yang ada.
2. Terdapat faktor penghambat program literasi digital di Kota Banda Aceh yang terbagi atas:
 - a. Faktor Penghambat Internal Organisasi
 - 1) Keterbatasan anggaran, penganggaran dalam penyelenggaraan literasi digital dinilai sudah teralokasikan dengan baik dan tidak ada masalah.
 - 2) Keterbatasan SDM, Sumber Daya Manusia pada program literasi digital dinilai sudah

mumpuni di bidang masing-masing, dibuktikan dengan penjurusan kinerja aparatur sesuai dengan keahlian masing-masing.

- 3) Keterbatasan Fasilitas, penggunaan fasilitas dalam pelaksanaan program literasi digital tidak ada masalah sejauh ini. Dibuktikan dengan penyuluhan literasi digital lancar dan tidak ada hambatan ketika dilaksanakan. Adapun fasilitas yang dipergunakan adalah Monitor, *microphone*, dan *gadget* yang mendukung.
- 4) Tupoksi Organisasi, berdasarkan wawancara sejauh ini belum terdapat masalah berkaitan antara tupoksi Diskominfo dengan literasi digital Kota Banda Aceh.
- b. Faktor Penghambat Eksternal Organisasi
 - 1) Budaya Masyarakat, budaya masyarakat tidak menjadi suatu persoalan dalam program literasi digital. Hal ini dibuktikan dengan keingintahuan masyarakat dengan ikut serta dalam program ini.
 - 2) Kondisi Sosial Masyarakat, kondisi sosial masyarakat bahkan menjadi pemicu keikutsertaan dalam program literasi digital ini. Dibuktikan dengan peran media sosial yang semakin masif dan berpengaruh.
 - 3) Kondisi Sosial Politik Daerah, Kota Banda Aceh menggunakan aspirasi politik melalui media elektronik. Hal tersebut memicu masyarakat setempat belajar melalui program literasi digital. Karena literasi digital menyediakan sejumlah materi terkait digitalisasi.
 - 4) Kondisi Ekonomi Masyarakat, berdasarkan wawancara, sejauh ini masyarakat literasi digital mempunyai kondisi ekonomi yang mumpuni untuk memiliki minimal satu *device* seperti android dan bahkan laptop.
3. Terdapat upaya untuk mengatasi faktor penghambat yang terbagi atas:
 - a. Upaya mengatasi faktor penghambat internal organisasi
 - 1) Penambahan Anggaran, penambahan anggaran tidak diperlukan karena anggaran yang dialokasikan tidak terkendala dan termanfaatkan dengan baik dalam program literasi digital.
 - 2) Penataan SDM, sumber daya manusia dalam program literasi digital telah terdistribusi sesuai dengan keahlian pada bidangnya, namun dibutuhkan penataan ulang pada durasi program literasi digital yang dinilai terlalu lama oleh peserta.
 - 3) Penataan fasilitas kerja dan organisasi, fasilitas kerja dinilai sudah mumpuni untuk menyelenggarakan program literasi digital tersebut dibuktikan dengan kepemilikan *hardware* untuk pelaksanaan program.
 - 4) Penataan Hubungan Kerja, hubungan kerja Diskominfo dengan dinas lain pada program literasi digital adalah dengan koordinasi. Koordinasi antara Diskominfo sebagai penyelenggara dan Dinas lain sebagai peserta. Hubungan kerja antar Dinas dinilai tidak terdapat masalah.
 - b. Upaya untuk mengatasi faktor penghambat eksternal
 - 1) Pemantapan Budaya Masyarakat, budaya masyarakat Kota Banda Aceh dalam segi Pendidikan sudah mumpuni dibuktikan dengan Indeks Pembangunan Manusia Kota Banda Aceh nomor dua tertinggi di Indonesia (BPS,2020). Jadi, penetrasi konsep literasi digital dengan mudah dilaksanakan
 - 2) Membangun Kondisi Sosial Masyarakat yang Kondusif, yaitu dengan memperbaiki isu-isu yang ada di dunia maya. Membangun kondisi sosial masyarakat dapat melalui

- Pendidikan tentang cara menanggapi suatu berita agar tidak mudah terprovokasi.
- 3) Membangun Kestabilan Politik, kestabilan politik dibangun dengan menyadarkan masyarakat tentang pentingnya berkehidupan yang tentram. Penggunaan konsep *pentahelix* dapat membantu mengatasi persoalan yang ada.
 - 4) Membangun Ekonomi Masyarakat, pembangunan ekonomi masyarakat dalam lini literasi digital dapat dilakukan oleh pemerintah untuk mengupayakan perangkat digital di masing-masing desa mampu mengikuti program literasi digital.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu waktu dan kondisi yang terjadi di lapangan. Penelitian ini juga menarik informasi dari informan yang belum lengkap dan informasi yang diberikan belum sempurna untuk dijadikan referensi penelitian yang berkaitan dengan Literasi Digital.

Arah Masa Depan Penelitian: Peneliti menyadari masih awalnya temuan pada penelitian ini, oleh karena itu peneliti berharap dan menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan dengan Efektivitas Program Literasi Digital Dalam Penanggulangan Hoax Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banda Aceh

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Banda Aceh Provinsi Aceh beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang turut membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

1. Buku-Buku.

- Sari, E. (2007). Pertumbuhan Dan Efektivitas Organisasi: Mengelola Lingkungan Melalui Penyesuaian Struktur Organisasi. In *Seri Manajemen Organisasi*.
Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan* (Cetakan Ke). ALFABETA.
Zeithaml et al. 1990. *Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: Cipta Karya

2. Jurnal-Jurnal

- Anisah, A., & Soesilowati, E. (2018). Efektivitas Program Kartu Jakarta Pintar Tingkat Sekolah Menengah Atas Negeri di Kecamatan Pesanggrahan. *Efficient: Indonesian Journal of Development Economics*, 1(1), 44–50. <https://doi.org/10.15294/efficient.v1i1.27218>
Budiani, N. W. (2017). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi Dan Sosial (INPUT)*, 2(1), 49–57.
F, Syafrida Nurrachmi dan T, R. P. (2018). Etika Komunikasi Netizen Di Media Sosial (Studi Etnografi Virtual Terhadap Etika Berkomunikasi Netizen Dalam Menerima Berita dan Informasi Pada Halaman Facebook E100 Radio Suara Surabaya). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(1).
Hasibuan, A., & Sulaiman, oris kianto. (2019). Smart City, konsep kota cerdas Sebagai alternatif penyelesaian masalah perkotaan kabupaten/kota. *Buletinutama Teknik*, 14(2), 127–135.

- <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/but/article/view/1097>
- Jibril, A. (2017). Efektivitas Program Perpuseru Di Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Universitas Airlangga*, 1–8.
- Juditha, C. (2018). Hoax Communication Interactivity in Social Media and Anticipation (Interaksi Komunikasi Hoax di Media Sosial serta Antisipasinya). *Journal Pekommas*, 3(1), 31.
<https://doi.org/10.30818/jpkm.2018.2030104>
- Lestari, R. P., & Murti, I. (2015). *Efektifitas Program Nasional Pemberdayaan*. 195–201.
- Nurita, R. F. (2016). Penerapan Layanan E-Government Dalam Perwujudan Good Governance Di Pemerintah Kota Malang. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 7(2), 238–246.
<https://doi.org/10.26905/idjch.v7i2.1914>
- Sabrina, A. R. (2019). Literasi Digital Sebagai Upaya Preventif Menanggulangi Hoax. *Communicare: Journal of Communication Studies*, 5(2), 31.
<https://doi.org/10.37535/101005220183>

