

LAMPIRAN

Key Informan : **Dra. Rosarita Niken Widiastuti, M.Si.**
Jabatan : **Staf Khusus Kemenkominfo Bidang Informasi & Komunikasi Publik, Transformasi Digital, dan Hubungan Antar Lembaga**

No.	Kategori	Daftar Pertanyaan
1.	Strategi Komunikasi Penanganan Disinformasi Vaksin Covid-19	Bagaimana proses suatu informasi dapat diolah dan diproses dari pelacakan disinformasi hingga penyelesaiannya ?
		Bagaimana strategi komunikasi yang digunakan oleh Kominfo dalam menangani disinformasi (biasa) ?
		Bagaimana strategi komunikasi yang digunakan oleh Kominfo dalam menangani disinformasi mengenai topik vaksin <i>covid-19</i> ?
		Seberapa besar keberhasilan Kominfo dalam menangani disinformasi dan rumusan strategi komunikasi seperti apa yang paling efektif dan efisien dalam menangani disinformasi ?
		Berdasarkan pengamatan Anda, bagaimana respons atau dampaknya terhadap masyarakat setelah Kominfo melakukan berbagai upaya untuk mengurangi ambiguitas atau disinformasi vaksin di masyarakat ?
		Selain mengklarifikasi bahwa suatu berita termasuk hoaks atau disinformasi dalam website kominfo.go.id, kiat apa sajakah yang dilakukan Kominfo dalam menangani disinformasi atau dalam hal ambiguitas informasi di masyarakat mengenai vaksin ?
		Siapa sajakah lembaga maupun orang-orang yang terlibat dalam menangani disinformasi ? Adakah orang-orang yang bekerja untuk menangani disinformasi dari Kominfo ?
		Aktivitas atau kegiatan komunikasi seperti apa yang dilakukan oleh Kominfo dalam upaya menangani disinformasi sebelum pandemi ?
		Aktivitas atau kegiatan komunikasi seperti apa yang dilakukan oleh Kominfo dalam upaya menangani disinformasi vaksin <i>covid-19</i> ?
		Media apa sajakah yang digunakan oleh Kominfo dalam penyebarluasan konten kontra disinformasi

		<p>vaksin <i>covid-19</i> ?</p> <p>Strategi komunikasi itu pastinya perlu dievaluasi atau berubah seiring dengan apa yang ada di lapangan. Evaluasi seperti apa yang akhirnya menjadi pembaharuan dalam strategi komunikasi penanganan disinformasi ?</p> <p>Apa sajakah poin-poin evaluasi, sehingga menjadi tahap evaluatif bagi Kominfo ?</p> <p>Apakah terdapat model komunikasi terkait penanganan disinfodemik vaksin <i>covid-19</i> yang diterapkan oleh Dirjen IKP ?</p>
2.	<p>Hambatan dan Tantangan yang dilalui oleh Kemenkominfo dalam Penanganan Disinformasi Vaksin <i>Covid-19</i></p>	<p>Apa sajakah tantangan program vaksin periode Januari – Juni 2021 ?</p> <p>Informasi keliru seperti apa yang banyak beredar di lingkungan masyarakat ? Bagaimana Kominfo menanggapi isu tersebut ?</p> <p>Hambatan apa sajakah yang terdapat saat menjalankan strategi komunikasi tersebut ?</p>

Informan I : Ferdinandus Setu, SH, MH
Jabatan : Plt. Kepala Biro Humas Kemenkominfo

No.	Kategori	Daftar Pertanyaan
1.	Strategi Komunikasi Penanganan Disinformasi Vaksin <i>Covid-19</i>	<p>Apakah peraturan vaksin apabila berpergian menjadi wajib merupakan salah satu strategi Kemenkominfo dalam mempercepat angka vaksinasi atau strategi dari organisasi tersendiri ?</p> <p>Bagaimana proses suatu informasi dapat diolah dan diproses dari pelacakan disinformasi hingga penyelesaiannya ?</p> <p>Bagaimana strakom yang digunakan oleh Kominfo untuk menangani disinformasi (bukan disinformasi vaksin/<i>covid</i>) ?</p> <p>Bagaimana strakom yang digunakan oleh Kominfo dalam menangani disinformasi seputar vaksin ? Apakah terdapat perbedaan dalam merumuskan atau menjalankan strategi komunikasi tersebut ?</p> <p>Bagaimana dengan penanganan konten yang telah tersebar luas (bukan konten utama/sumber) dan telah terekam jejak digital ?</p>

		<p>Siapa sajakah lembaga maupun orang-orang yang terlibat dalam menangani disinformasi ? Adakah orang-orang yang bekerja untuk menangani disinformasi dari Kominfo ?</p> <p>Apakah setiap hasil dari implementasi strategi komunikasi yang dijalankan oleh Kominfo selalu ditinjau ulang atau dievaluasi ?</p> <p>Seberapa besar keberhasilan dari Kominfo dalam menangani disinformasi dan rumusan strategi komunikasi seperti apa yang paling efektif dan efisien dalam menangani disinformasi ?</p> <p>Bagaimana respons atau dampaknya terhadap masyarakat setelah Kominfo melakukan berbagai upaya untuk mengurangi ambiguitas atau disinformasi vaksin di masyarakat ?</p> <p>Selain mengklarifikasi bahwa suatu berita termasuk hoaks atau disinformasi dalam <i>website kominfo.go.id</i>, kiat apa sajakah yang dilakukan Kominfo dalam menangani disinformasi atau dalam hal ambiguitas informasi di masyarakat mengenai vaksin ?</p>
2.	<p>Hambatan dan Tantangan yang dilalui oleh Kemenkominfo dalam Penanganan Disinformasi Vaksin Covid-19</p>	<p>Bagaimana proses program vaksinasi ini dalam mencapai <i>herd immunity</i> >75% ? Apakah bisa dikategorikan lambat ? Apakah hal tersebut juga dipengaruhi oleh banyaknya disinformasi soal vaksin ?</p> <p>Informasi keliru seperti apa yang banyak beredar di lingkungan masyarakat ? Bagaimana Kominfo menanggapi isu tersebut ?</p> <p>Biasanya pembuat atau penyebar hoaks/disinformasi itu siapa ? dan berasal dari kalangan apa ? Apakah biasanya tujuannya mereka ?</p> <p>Apakah Kemkominfo menggunakan teknologi AI dalam proses penanganan disinformasi ? Bagaimana cara kerjanya ?</p> <p>Hambatan apa sajakah yang terdapat saat menjalankan strategi komunikasi tersebut ?</p>

Informan II : Taruli, SH, MH
Jabatan : Sub Koordinator Layanan Aduan Masyarakat dan Institusi

No.	Kategori	Daftar Pertanyaan
1.	Teknis Penanganan Disinformasi Vaksin Covid-19 dan Pengelolaan Aduan Masyarakat	<p>Dalam pelaksanaan program vaksin ini, banyak sekali isu dan konten-konten yang dimanfaatkan oleh oknum untuk mempengaruhi opini publik mengenai vaksinasi covid-19, apakah ada strategi komunikasi tertentu dalam menangani hal tersebut ?</p> <p>Bagaimana proses suatu informasi dapat diolah dan diproses dari pelacakan disinformasi hingga penyelesaiannya ?</p> <p>Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menangani sebuah disinformasi/hoaks ?</p> <p>Siapa sajakah lembaga maupun orang-orang yang terlibat dalam menangani disinformasi vaksin ini ?</p> <p>Tindakan apa sajakah yang dilakukan oleh Kominfo atau Stafsus guna mengurangi disinformasi yang beredar di masyarakat dan ambiguitas informasi tentang vaksin ?</p> <p>Bagaimana cara kerja dari mesin AIS dalam operasionalisasi disinformasi vaksin covid-19 ?</p> <p>Berdasarkan pengamatan Anda, bagaimana respons atau dampaknya terhadap masyarakat setelah Kominfo melakukan berbagai upaya untuk mengurangi ambiguitas atau disinformasi vaksin di masyarakat ?</p> <p>Selain mengklarifikasi bahwa suatu berita termasuk hoaks atau disinformasi dalam <i>website kominfo.go.id</i>, kiat apa sajakah yang dilakukan Kominfo dalam menangani disinformasi atau dalam hal ambiguitas informasi di masyarakat mengenai vaksin ?</p>
2.	Pengukuran dan Hambatan yang dilalui oleh Kemenkominfo dalam Penanganan Disinformasi Vaksin Covid-19	<p>Apakah penolakan untuk vaksin ini banyak dipengaruhi oleh banyaknya disinformasi vaksin covid-19 yang beredar di masyarakat ?</p> <p>Informasi keliru seperti apa yang banyak beredar di lingkungan masyarakat ? Bagaimana Kominfo menanggapi isu tersebut ?</p> <p>Dalam laman <i>website kominfo.go.id</i> terdapat beberapa artikel/berita yang terkonfirmasi label hoaks/disinformasi. Apa sajakah pengukuran yang menentukan sebuah berita termasuk ke dalam hoaks atau</p>

		disinformasi, apa perbedaannya ?
		Hambatan apa sajakah yang terdapat saat melakukan penanganan disinformasi vaksin <i>covid-19</i> ?

Informan III : Dr. Firsan Nova

Jabatan : Pakar Komunikasi Krisis

No.	Kategori	Daftar Pertanyaan
1.	Strategi Komunikasi Penanganan Disinformasi Vaksin Covid-19	Bagaimana komunikasi krisis dan komunikasi organisasi yang dilakukan oleh Pemerintah dalam masa pandemi, utamanya yang dilakukan oleh Kemenkominfo dalam menangani disinformasi vaksin <i>covid-19</i> ?
		Disinformasi vaksin seperti apa yang Bapak ketahui atau yang paling banyak beredar ?
		Menurut pandangan Bapak, strategi komunikasi apa yang digunakan oleh Kemenkominfo dalam menangani disinformasi vaksin <i>covid-19</i> ?
		Menurut pandangan Bapak, bagaimana Kominfo mengatasi disinformasi vaksin <i>covid-19</i> ?
		Seberapa besar keberhasilan Kominfo dalam menangani disinformasi vaksin <i>covid-19</i> ?
		Bagaimana respons dari masyarakat setelah Kemkominfo melakukan berbagai upaya untuk mengurangi disinformasi vaksin <i>covid-19</i> ?
		Sebagai pakar komunikasi krisis, strategi komunikasi apakah yang harusnya digunakan atau dilakukan oleh Kominfo dalam menghadapi disinformasi vaksin <i>covid-19</i> ?
2.	Hambatan dan Tantangan yang dilalui oleh Kemenkominfo dalam Penanganan Disinformasi Vaksin Covid-19	Bagaimana Bapak melihat program vaksinasi yang dilakukan oleh Pemerintah ?
		Hambatan apa sajakah yang didapat saat Kominfo menjalankan strategi komunikasi guna menangani disinformasi vaksin <i>covid-19</i> ?
		Menurut Bapak, apa yang perlu dilakukan oleh Kominfo guna mengatasi hambatan-hambatan tersebut ?

INFORMAN IV : Jojo S. Nugroho, S.Sos, CCM, CPR
Jabatan : Pakar Komunikasi Krisis

No.	Kategori	Daftar Pertanyaan
1.	Strategi Komunikasi Penanganan Disinformasi Vaksin Covid-19	<p>Bagaimana komunikasi krisis dan komunikasi organisasi yang dilakukan oleh Pemerintah dalam masa pandemi, utamanya yang dilakukan oleh Kemenkominfo dalam menangani disinformasi vaksin covid-19 ?</p> <p>Disinformasi vaksin seperti apa yang Bapak ketahui atau yang paling banyak beredar ?</p> <p>Menurut pandangan Bapak, strategi komunikasi apa yang digunakan oleh Kemenkominfo dalam menangani disinformasi vaksin covid-19 ?</p> <p>Menurut pandangan Bapak, bagaimana Kominfo mengatasi disinformasi vaksin covid-19 ?</p> <p>Seberapa besar keberhasilan Kominfo dalam menangani disinformasi vaksin covid-19 ?</p> <p>Bagaimana respons dari masyarakat setelah Kemkominfo melakukan berbagai upaya untuk mengurangi disinformasi vaksin covid-19 ?</p> <p>Sebagai pakar komunikasi krisis, strategi komunikasi apakah yang harusnya digunakan atau dilakukan oleh Kominfo dalam menghadapi disinformasi vaksin covid-19 ?</p>
2.	Hambatan dan Tantangan yang dilalui oleh Kemenkominfo dalam Penanganan Disinformasi Vaksin Covid-19	<p>Bagaimana Bapak melihat program vaksinasi yang dilakukan oleh Pemerintah ?</p> <p>Hambatan apa sajakah yang didapat saat Kominfo menjalankan strategi komunikasi guna menangani disinformasi vaksin covid-19 ?</p> <p>Menurut Bapak, apa yang perlu dilakukan oleh Kominfo guna mengatasi hambatan-hambatan tersebut ?</p>

TRANSKRIP WAWANCARA – KEY INFORMAN

Nama : Dra. Rosarita Niken Widiastuti, M.Si.
Jabatan : Staf Khusus Kemenkominfo Bidang Informasi & Komunikasi Publik, Transformasi Digital, dan Hubungan Antar Lembaga

Keterangan :
P = Pertanyaan
J = Jawaban

P : Apa sajakah tantangan program vaksin periode Januari – Juni 2021 ?

J : Tantangan yang cukup besar dalam menjalankan program vaksin covid-19 ini diantaranya adalah banyaknya konten-konten yang memuat disinformasi mengenai vaksin dan ini memang menyeluruh, tidak hanya di Indonesia. Beberapa negara juga mengalami hal yang sama. Hal tersebut didukung juga didukung oleh pernyataan dari Pimpinan WHO (Tedros Adhanom) bahwa virus *covid-19* memang berbahaya, namun lebih bahaya lagi adanya *dis-infodemic* atau disinformasi terkait pandemi, dan juga lebih khusus lagi terkait dengan vaksin. Sehingga masyarakat pada awal-awal adanya *covid-19*, kemudian vaksin, banyak masyarakat yang menolak untuk melakukan vaksin. Sedangkan, Pemerintah sangat gencar dalam mengupayakan masyarakat untuk vaksin. Bahkan Indonesia mendapatkan slot vaksin cukup besar jika dibandingkan dengan negara lainnya. Ini tentu tidak lepas dari arahan atau instruksi dari Presiden RI kepada Menkes dan Kemlu untuk bisa pendekatan secara diplomasi dengan pabrik-pabrik obat, sehingga Indonesia mendapatkan kemudahan dalam program vaksin ini. Jadi, di tengah gencarnya Pemerintah dalam program vaksin *covid-19*, terdapat sebagian orang yang memproduksi informasi negatif, misalnya informasi yang sifatnya menakut-nakuti masyarakat yang ingin divaksin atau ancaman kematian apabila divaksin. Hal tersebut termasuk informasi yang salah dan mengada-ada. Kemudian, ada yang mengaitkan isu agama, kesehatan, anak-anak, keselamatan, dsb.

P : Informasi keliru seperti apa yang banyak beredar di lingkungan masyarakat ? Bagaimana Kominfo menanggapi isu tersebut ?

J : Bisa kita lihat bersama bahwa banyak sekali beredar informasi keliru soal vaksin *covid-19*, mulai dari vaksin yang katanya dapat mematikan, pemasangan *chip*, atau pada anak-anak dapat menghambat tumbuh perkembangannya yang membuat orang-orang takut dan enggan vaksin. Hal tersebut banyak juga dipercaya oleh masyarakat, terutama (maaf) untuk golongan masyarakat yang pendidikannya kurang. Kominfo menanggapi hal tersebut cukup serius ya, karena

berangkat dari informasi yang keliru tadi dapat menjadi masalah baru yang cukup serius. Jika informasi terus-menerus salah sehingga masyarakat menjadikannya sebagai fakta, akibatnya masyarakat enggan vaksin, maka pandemi bisa-bisa gak akan pernah selesai.

P : Bagaimana proses suatu informasi dapat diolah dan diproses dari pelacakan disinformasi hingga penyelesaiannya ?

J : Pertama, cek fakta. Apakah konten tersebut memuat informasi disinformasi atau hoaks. Setelah benar terkonfirmasi memuat disinformasi, maka terdapat tim khusus, yang mencari tahu klasifikasi informasi tersebut. Kemudian tim akan melakukan klarifikasi dengan stakeholder yang bersangkutan. Hasilnya akan dikemas dengan konten-konten yang sesuai dengan segmentasi audiens dan karakteristik media yang akan digunakan dan tidak lupa juga untuk menyebarluaskan serta bekerjasama dengan media-media.

P : Bagaimana strategi komunikasi yang digunakan oleh Kominfo dalam menangani disinformasi (biasa) ?

J : Pertama, Kami berkoordinasi/bersinergi dengan *stakeholder* terkait. Misalnya, apabila isunya berkaitan dengan otoritas keuangan, maka Kami menghubungi OJK. Kami berusaha mendapatkan validasi dari pihak yang berwenang. Selanjutnya, apabila berita tersebut telah dikonfirmasi hoaks/disinformasi maka akan dilabeli hoaks/disinformasi. Kemudian, Kami sebarluaskan fakta dan disinformasinya melalui media/channel yang Kominfo miliki, seperti @misslambehoaks (*Instagram*), majalah Kominfo *Nest*, dan tayangan di TV yang memang Kami alokasikan untuk hal tersebut. Selanjutnya, Kami bekerjasama dengan aparat penegak hukum untuk menindaklanjuti kasus/oknum yang bersangkutan. Proses hukum untuk oknum tersebut dapat memberikan efek jera.

Kominfo membentuk tim khusus tentunya untuk kemudian bekerjasama dengan lembaga terkait yang memang bersangkutan di bidangnya. Konten yang terlacak sebagai informasi hoaks atau disinformasi, akan dianalisa lebih lanjut oleh tim khusus (divisi AIS), apabila memerlukan klarifikasi dari lembaga terkait, maka segera akan Kami minta klarifikasi agar secepatnya kemudian dapat kami diseminasikan informasinya. Dapat dengan mengirim *email* atau menghubungi langsung lembaga terkait/Humas-nya. Atau dengan mencari tahu kebenaran melalui *website* resmi lembaga tersebut yang memang dibuat benar adanya. Informasi yang disajikan di internet akan kami sajikan ulang sebagai konten klarifikasi dan hoaksnya/disinformasi.

P : Bagaimana strategi komunikasi yang digunakan oleh Kominfo dalam menangani disinformasi mengenai topik vaksin *covid-19* ?

J : Untuk alurnya sama dengan yang sebelumnya telah saya jelaskan. Tapi, lebih jelas lagi, strategi komunikasi publik yang Kementerian Komunikasi dan Informatika RI ini lakukan adalah :

Pertama, mitigasi : mitigasi jenis-jenis hoaks tersebut. (Tim AIS). Kemudian Tim AIS akan melakukan klarifikasi (karena masalah vaksin ini yang ahli dari Kemenkes, BPOM, dan instansi terkait (BNPB, sbg ketua satgas). Sehingga hasil klarifikasi ini yang kita wujudkan dalam strategi komunikasi publik dengan alur sebagai berikut :

1. Menyusun narasi, yaitu membuat narasi dengan *key messages* (pesan kunci) yang harus diketahui oleh masyarakat. Dengan menyusun pesan kunci ini, Kominfo tuangkan ke berbagai platform, dapat berupa teks (media cetak, media online), tetapi juga Kominfo buat untuk media sosial, media luar ruang (seperti videotron, hingga sosialisasi kepada masyarakat). Akan tetapi, sosialisasi ini tidak hanya sebatas mengenai edukasi mengenai hoaks-hoaks vaksin, tetapi secara umum juga membahas mengenai penanganan covid-19 dan pemulihan ekonomi nasional, yang didalamnya terdapat klarifikasi atau *counter* narasi atau cek fakta terkait *hoax* vaksin *covid-19*. Jadi, setelah kemudian dituangkan dalam produksi konten untuk media mainstream, media sosial, ataupun untuk media luar ruang.
2. Strakom untuk media mainstream, yang kami lakukan adalah tidak hanya teks, tetapi juga dialog interaktif, membuat iklan layanan masyarakat, membuat jingle, membuat semacam produk webseries untuk sosialisasi di media mainstream (sehingga bentuknya bisa teks, audio, hingga audio-visual).
3. Strakom untuk *through the line*; kita membuat produksi untuk konsumsi media sosial (infografis, motion grafis, komik, animasi).
4. Strategi *below the line* : yaitu amplifikasi informasi dan cek fakta terkait hoaks, tetapi Kami tuangkan ke dalam media luar ruang, dapat berupa baliho atau video tron. Namun, edukasi kepada masyarakat dibuat sosialisasi di media transportasi (Transjakarta, Stasiun, Kereta Api). Untuk *below the line* ini, Kominfo juga melakukan kegiatan *hybrid*, yaitu webinar terkait sosialisasi protokol kesehatan dan vaksinasi. Selain sosialisasi, Kami juga mengadakan pertunjukan virtual agar pesannya sampai ke masyarakat.

Sebelum menjalankan strakom, Kami melakukan analisis target audiens. Untuk anak milenial, maka *key messages* dituangkan melalui media sosial. Untuk masyarakat menengah ke bawah atau pedesaan, Kami gunakan pertunjukan virtual (karena menggunakan bahasa daerah yang banyak dimengerti oleh mereka. Selain itu dalam pertunjukan virtual juga, Kami menggunakan para seniman dari daerah tersebut, sehingga pesan-pesan yang disampaikan akan sampai kepada masyarakat). Kami membuat segmentasi untuk audiens (masyarakat) dan strakom-nya disesuaikan dengan keinginan dan kriteria dari masyarakat tersebut.

P : Seberapa besar keberhasilan Kominfo dalam menangani disinformasi dan rumusan strategi komunikasi seperti apa yang paling efektif dan efisien dalam menangani disinformasi ?

J : Selain apa yang saya sampaikan sebelumnya, Kemenkominfo melakukan literasi digital (setiap tahunnya). Tujuannya tidak hanya menangani disinformasi, tetapi juga menyadarkan masyarakat, apabila seseorang menyebarkan atau memproduksi hoaks dapat terjerat UU ITE, dengan sanksi 5-6 tahun penjara dan atau denda 1 milyar. Kemudian, Kami juga terus mengingatkan kepada masyarakat bahwa jejak digital akan sulit dihilangkan. Apabila sudah tersebar via digital, penyebaran akan sangat cepat dan sulit juga untuk menghilangkannya. Selain memberikan informasi mengenai pencegahan disinformasi, Kami juga mengedukasi untuk mengakses internet untuk hal-hal produktif dan positif. Semua itu, Kami lakukan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat. Harapannya, masyarakat dapat lebih kritis dalam menerima dan memberikan informasi.

P : Berdasarkan pengamatan Anda, bagaimana respons atau dampaknya terhadap masyarakat setelah Kominfo melakukan berbagai upaya untuk mengurangi ambiguitas atau disinformasi vaksin di masyarakat ?

J : Secara berangsur-angsur, akhirnya konten disinformasi berkurang. Kemudian, setelah dilakukan sosialisasi, tingkat keinginan masyarakat untuk vaksin juga meningkat.

P : Selain mengklarifikasi bahwa suatu berita termasuk hoaks atau disinformasi dalam website kominfo.go.id, kiat apa sajakah yang dilakukan Kominfo dalam menangani disinformasi atau dalam hal ambiguitas informasi di masyarakat mengenai vaksin ?

J : Selain apa yang saya sampaikan sebelumnya, Kemenkominfo melakukan literasi digital (setiap tahunnya). Tujuannya tidak hanya menangani disinformasi, tetapi juga menyadarkan masyarakat, apabila seseorang menyebarkan atau memproduksi hoaks dapat terjerat UU ITE, dengan sanksi 5-6 tahun penjara dan atau denda 1 milyar. Kemudian, Kami juga terus mengingatkan kepada masyarakat bahwa jejak digital akan sulit dihilangkan. Apabila sudah tersebar via digital, penyebaran akan sangat cepat dan sulit juga untuk menghilangkannya. Selain memberikan informasi mengenai pencegahan disinformasi, Kami juga mengedukasi untuk mengakses internet untuk hal-hal produktif dan positif. Semua itu, Kami lakukan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat. Harapannya, masyarakat dapat lebih kritis dalam menerima dan memberikan informasi.

P : Siapa sajakah lembaga maupun orang-orang yang terlibat dalam menangani disinformasi ? Adakah orang-orang yang bekerja untuk menangani disinformasi dari Kominfo ?

J : Tentunya ada, namanya Direktorat Jenderal Pengendalian Aplikasi Informatika. Mereka biasanya bertugas di bidang operasionalisasi dalam penanganan disinformasi. Setiap harinya mereka melacak berita hoaks & disinformasi yang ada di internet, kemudian menganalisa jenis berita tersebut, yang jika benar mengandung konten yang keliru dan salah maka mereka akan menghubungi sumber yang kredibel dan bersangkutan untuk diminta klarifikasi, setelahnya narasi klarifikasi tersebut disiarkan kepada pers hingga diolah menjadi konten-konten yang edukatif serta informatif oleh tim media kreatif. Jadi, kalau bisa dikatakan bahwa memang orang-orang yang terlibat ini juga sangat banyak, secara keseluruhan bekerja di bidangnya masing-masing dalam rangka menangani disinformasi ini.

P : Aktivitas atau kegiatan komunikasi seperti apa yang dilakukan oleh Kominfo dalam upaya menangani disinformasi sebelum pandemi ?

J : Setiap tahunnya, Kami mengadakan kegiatan literasi digital yang terbuka secara umum. Kami mengedukasi untuk bagaimana supaya masyarakat dapat mengakses dan mengelola internet serta sosial media dengan bijak, mengerti kira-kira manakah berita yang termasuk disinformasi, hoaks, dan sebagainya. Karena tidak dapat dipungkiri ya, bahwa konten yang salah dan keliru sudah pasti akan selalu ada, maka dari itu masyarakatnya yang harus pintar memilih informasi mana yang benar dan salah. Jadi, selagi tim operasional menangani disinformasi dengan blokir konten dan sebagainya, tapi kita juga butuh partisipasi publik untuk kemudian masyarakat tidak termakan hoaks dan disinformasi. Sama seperti apa yang telah rutin kerja kita lakukan, kami juga bekerjasama dengan pers untuk menyebarluaskan informasi yang benar, menjadi media untuk mengklarifikasi berita disinformasi. Biasa juga kami lakukan di *website*, *instagram*, dan Youtube. Tapi memang untuk disinformasi sebelum pandemi ini kan umum ya, bukan satu tema khusus, jadi skala intensitasnya tidak terlalu banyak seperti mengenai vaksin ataupun pandemi.

P : Aktivitas atau kegiatan komunikasi seperti apa yang dilakukan oleh Kominfo dalam upaya menangani disinformasi vaksin *covid-19* ?

J : Kalau untuk dikhususkan pada topik penanganan disinformasi vaksin *covid-19*. Seperti yang saya katakan sebelumnya, bahwa memang lebih khusus, detail, dan intensitas kegiatan komunikasinya lebih banyak. Sehingga, baik penyebarluasan narasi kontra disinformasi melalui pers dan sosial media ini

sangat dimaksimalkan dan intensinya banyak. Ada juga Kami melakukan kegiatan pertunjukan daerah dengan mengangkat isu disinformasi agar segmentasi audiens tertentu juga dapat terjamah oleh Kami. Tak lupa juga aktivitas *webinar* yang memang Kami selenggarakan sebagai salah satu kegiatan sosialisasi guna mengedukasi masyarakat agar memahami secara betul bahwa disinformasi yang telah beredar adalah salah, dan hal tersebut disampaikan langsung oleh sumber yang kredibel melalui kegiatan *webinar*.

P : Media apa sajakah yang digunakan oleh Kominfo dalam penyebarluasan konten kontra disinformasi vaksin *covid-19* ?

J : Untuk pemanfaatan media, Kami sangat memaksimalkan penggunaan media dalam penyebarluasan konten mengenai disinformasi vaksin *covid* ini. Baik, media konvensional seperti di TV, Kami ada iklan layanan masyarakat. Radio, juga kami tayangkan *jingle* dan seruan vaksin (audio), kemudian poster, baliho, pamphlet, dan sebagainya. Selanjutnya, kami juga memaksimalkan penggunaan media internet. Di *website* Kemenkominfo, Kami sediakan portal khusus untuk melihat berita-berita yang sudah terkonfirmasi salah. Ada juga *account instagram* khusus yang Kami buat (*@misslambehoaks*), akun yang khusus mengupload konten yang terkonfirmasi salah. Begitupun dengan *facebook*, Kami juga membagikan informasi yang berkaitan seputar vaksin. *Youtube* juga Kami aktif dalam siaran *streaming* dan *upload* yang mengangkat isu disinformasi vaksin. Pada awal pandemi hingga 2021 akhir, *instagram @Kemkominfo* juga menjadi salah satu *suggested account* di pencarian *instagram*, agar masyarakat mendapatkan sumber informasi yang kredibel, bukan hanya sekedar *share* dari sumber yang tidak jelas.

P : Strategi komunikasi itu pastinya perlu dievaluasi atau berubah seiring dengan apa yang ada di lapangan. Evaluasi seperti apa yang akhirnya menjadi pembaharuan dalam strategi komunikasi penanganan disinformasi ?

J : Evaluasi memang rutin dilakukan, juga termasuk dalam *planning, organizing, actuating, controlling and evaluation*. Evaluasinya juga bertahap, bisa per 3 bulan, 6 bulan, atau evaluasi akhir tahun. Misalnya, dalam penyajian konten klarifikasi dengan infografis, penjelasan teks, penjelasan audio, dsb. Hal-hal tersebut kemudian ditinjau dan dievaluasi sesuai dengan kebutuhan dan keinginan publik. Misalnya, publik banyak gemar dan banyak mengakses informasi via *tiktok*, maka bisa saja konten klarifikasi dibuat video *tiktok*. Kemudian, seluruh informasi yang berkaitan dengan informasi hoaks/disinformasi terdapat dimanamana (*website, sosmed, youtube, dll*). Hal tersebut Kominfo lakukan untuk mengikuti perkembangan jaman dan menarik simpati dan minat publik untuk diseminasi informasi.

P : Apa sajakah poin-poin evaluasi, sehingga menjadi tahap evaluatif bagi Kominfo ?

J : Poin evaluasi yang dinilai salah satunya dari dampak cara penyampaian klarifikasi sudah tepat dan efektif atau tidak. Apakah penyajiannya lebih efektif lewat teks, video, atau infografis. *Mood tone*-nya apakah *cheerful*, santai, formal (gaya penyampaian pesan kepada publik apakah sudah tepat dan efektif kah ?), evaluasi dana/sumber dana (apakah biaya yang dikeluarkan 'X' cukup berdampak dengan hasil yang didapatkan. Lebih kepada poin-poin penilaian efektifitas yang kami evaluasi dan perbaiki. Evaluasinya didapat dari publik berupa feedback, sehingga Kami tau mana yang perlu diperbaiki dan kemudian mengubah gaya strategi komunikasi yang digunakan.

P : Apakah terdapat model komunikasi terkait penanganan disinformasi vaksin *covid-19* yang diterapkan ?

J : IKP merancang model komunikasi ideal dengan menggunakan pendekatan *BCC (Behavioral Change Communication)*. *Ideational Communication Model*, melibatkan antara komunitas & organisasi, interaksi sosial antar individu dan kelompok, yang diharapkan dapat membuat masyarakat secara sukarela untuk melakukan vaksinasi *covid-19*. Ideasi mengacu pada bagaimana cara berpikir baru (bahwa vaksin aman dan masyarakat ingin vaksin), disebarkan melalui komunitas atau organisasi melalui komunikasi dan interaksi sosial antar individu dan kelompok. Perilaku tersebut juga dipengaruhi oleh banyak faktor sosial dan psikologis, serta keterampilan dan kondisi lingkungan yang memfasilitasi perilaku guna menerapkan komunikasi perubahan perilaku. Perilaku yang dalam hal ini adalah mengubah perilaku lama (enggan vaksin) menjadi perilaku baru (ingin vaksin). Perubahan perilaku tersebut dapat dicapai apabila disinformasi mengenai vaksin *covid-19* berkurang. Sehingga, tujuan dari penyampaian pesan melalui *Behavioral Change Communication* ini adalah membangun kesepahaman bahwa vaksin *covid-19* aman digunakan dan membangun persepsi masyarakat bahwa *herd immunity* yang terbentuk dalam memproteksi diri dari tingkat keparahan *covid-19*, dan dapat mempercepat perubahan pandemi menuju endemi. Model komunikasi ideal ini juga dibagi ke dalam 4 lini, yaitu instruksional, direksi, non-direksi, dan publik. Keempatnya dipengaruhi oleh aspek kognitif, emosional, dan sosial.

P : Hambatan apa sajakah yang terdapat saat menjalankan strategi komunikasi tersebut ?

J : Sedari awal memang Kominfo menyadari bahwa *information pandemics*, yaitu arus informasi yang hoaks / berita bohong dan disebarluaskan dengan sengaja maupun tidak sengaja beredar di media sosial. Tentunya hal tersebut, menjadi hambatan bagi Pemerintah. Kominfo sejak Maret 2020 juga sudah memprediksi dan menyadari bahwa pandemi ini akan dimanfaatkan dan ditunggangi oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab, seperti kepentingan ekonomi, politik, dan pemerintahan. Sehingga, efeknya adalah *trust issues* terhadap kinerja Pemerintah dalam penanganan *covid-19*. Sehingga, sejak Maret 2020, Kominfo terus melakukan upaya guna penanganan berita disinformasi baik terkait vaksin atau covid. Dimana, setiap harinya, setidaknya ada satu berita yang tergolong disinformasi/hoaks dan beredar di sosial media. Keberadaan disinfodemic yang mudah sekali menyebar secara massif di masyarakat yang menjadikan Pemerintah kesulitan karena menyebar dengan cepat melalui media sosial yang ada dan melekat di gawai, baik di HP atau laptop yang dimiliki masyarakat.

Kemudian, tantangan dan hambatan dalam menangani disinformasi dan mensosialisasikan program vaksin ini tentunya sangat beragam, apalagi dengan masyarakat heterogen. Tantangan terbesar adalah banyak yang meragukan keamanan vaksin. Sehingga, hal tersebut yang tentunya cukup menghambat Pemerintah untuk meyakinkan kepada masyarakat terkait vaksin yang aman dan halal. Sehingga, hal tersebut yang tentunya mendorong Kemenkominfo dalam mensosialisasikan komunikasi publik terkait keamanan dari vaksin *covid-19*. Pemerintah juga turut meyakinkan dalam setiap sosialisasi yang dilakukan bahwa vaksin dapat meminimalisir tingkat penyebaran virus *covid-19* yang tinggi. Dengan segmentasi tiap masyarakat dan karakteristik media yang digunakan maka akan lebih efisien dalam menjalankan program. Masyarakat kita berasal dari beragam pulau dan ragam budaya tiap wilayahnya. Ada di kota hingga pelosok, sehingga hal tersebut itulah yang mempengaruhi penyampaian dan penerimaan informasi di tengah masyarakat sehingga melahirkan berbagai bentuk respons, mulai dari ketidakpercayaan, keraguan, kepanikan, dsb. Oleh karena itu, disinformasi dan hoaks tumbuh dan menyebar dengan cepat. Sehingga, sulit untuk diatasi.

TRANSKRIP WAWANCARA – INFORMAN I

Nama : Ferdinandus Setu, SH, MH
Jabatan : Plt. Kepala Biro Humas Kemkominfo

Keterangan :

P = Pertanyaan

J = Jawaban

P : Bagaimana proses program vaksinasi ini dalam mencapai *herd immunity* >75% ? Apakah bisa dikategorikan lambat ? Apakah hal tersebut juga dipengaruhi oleh banyaknya disinformasi soal vaksin ?

J : Saya tidak bisa katakana apakah hal tersebut tergolong lambat atau tidak, karena harus diukur oleh parameter tertentu. Mungkin orang di bidang Kesehatan atau yang lebih professional di bidangnya dapat menilai. Tapi, kalau ditanya apakah ada kaitannya dengan pengaruh disinformasi atau hoaks? Iya tentu ada, karena kalau dilihat di awal tahun 2021, cukup sulit bagi pemerintah untuk meyakinkan masyarakat kita agar ikut vaksin itu karena banyak beredarnya hoaks dan disinformasi yang ada di masyarakat akibat dari penggunaan *smartphone*, yang luar biasa massif sehingga kemudian lalulintas informasi yang sampai ke mereka itu sangat banyak dan sudah sangat sulit membedakan mana yang fakta dan bukan. Sehingga memunculkan kebingungan dalam mengambil keputusan. Pemerintah terus gencar mengaungkan vaksinasi ini menjadi salah satu solusi untuk menurunkan penyebaran virus yang cepat. Saat ini semakin membaik, antara Pemerintah dan masyarakat saling terkoneksi untuk memberikan informasi yang akurat dan benar. Walaupun akan tetap ada saja berita-berita menyimpang lainnya, tapi lebih banyak juga masyarakat yang teredukasi, dan dengan sendirinya terbuka untuk melakukan vaksinasi.

P : Informasi keliru seperti apa yang banyak beredar di lingkungan masyarakat ? Bagaimana Kominfo menanggapi isu tersebut ?

J : Berbagai macam sekali. Dimulai dari banyaknya orang yang tidak percaya covid dan mengatakan bahwa covid merupakan rekayasa semata atau konspirasi. Melalui hal tersebut, akhirnya banyak disinformasi dan hoaks yang dibuat-buat seolah menjadi fakta, dan menganggap bahwa vaksin juga merupakan produk rekayasa Pemerintah, misalnya permainan bisnis dalam program vaksin, kandungan chip dalam vaksin, hingga rumor vaksin yang dinyatakan tidak halal, dan sebagainya. Ini yang kemudian membuat masyarakat banyak menolak untuk vaksin. Akhirnya, Pemerintah memberikan pembinaan, informasi, sosialisasi, edukasi secara terus-menerus. Sehingga, akhirnya terbukti, sekarang masyarakat

sudah banyak yang melakukan vaksin, beberapa peraturan sudah mulai longgar (walaupun tetap menjaga protocol Kesehatan). Dampaknya, Indonesia berangsur-angsur pulih, kegiatan ekonomi pun membaik.

P : Apakah peraturan vaksin apabila berpegangan menjadi wajib merupakan salah satu strategi Kemenkominfo dalam mempercepat angka vaksinasi atau strategi dari organisasi tersendiri ?

J : Ya itu strategi dari organisasi tersendiri dalam artinya strategi pemerintah dalam holistik, jadi harus dipahami bahwa Kominfo tidak bergerak sendiri dalam melakukan penanganan isu *covid-19*, terlebih lagi ini menjadi persoalan global. Dalam konteks bangsa dan negara kita ini ada satgasnya, yaitu komite KPC-PEN Komite Penanganan Covid dan Pemulihan Ekonomi Nasional. Kominfo tergabung di dalamnya dan fokusnya pada penanganan disinformasi dan hoaks serta diseminasi informasi. Seperti kebijakan PPKM dan sebagainya adalah rencana holistik dari Pemerintah, bukan hanya Kominfo. Semua komponen harus terlibat didalamnya, baik Pemerintah, masyarakat, aktivis, pers, seluruhnya terlibat untuk kemudian nantinya menangani *covid-19*. Mulai dari upaya mengurangi bepergian, bepergian harus ada syaratnya kemudian *check in* di Pedulindungi. Ini merupakan salah satu langkah holistik yang Pemerintah coba lakukan, yang dimana dalam komponen negara tersebut terdapat Kominfo yang terlibat di dalamnya.

P : Bagaimana proses suatu informasi dapat diolah dan diproses dari pelacakan disinformasi hingga penyelesaiannya ?

J : Kemenkominfo memiliki alat/system yang digunakan untuk melacak ke IP *Address* yang dinilai sering melakukan pembuatan konten disinformasi dan penyebaran yang massive. Nantinya, Kemenkominfo juga bekerjasama dengan Kepolisian RI untuk menangkap oknum tersebut. Namun, sebelumnya, Kami juga melakukan akurasi. Apabila hanya 1-2x membuat atau menyebarkan disinformasi atas dasar ketidaktahuan, maka akan kami berikan teguran, proses *take down* konten, dan tidak dilanjutkan ke proses hukum. Kami membatasi pada IP *Address*, no telepon, alamat email, dan jejak digital lainnya yang terdaftar secara rutin, teorganisir, dan sering dalam membuat konten dan menyebarkan konten disinformasi. Selanjutnya, untuk proses pencarian, penangkapan, dan proses hukum selanjutnya, Kemenkominfo serahkan dengan Kepolisian dan aparat penegak hukum berwenang.

P : Bagaimana strakom yang digunakan oleh Kominfo untuk menangani disinformasi (bukan disinformasi vaksin/*covid*) ?

J : Kalau pada intinya, Kominfo melakukan cek fakta dan klarifikasi terhadap berbagai hoaks. Kemudian, diampifikasi melalui *trust positive* (ada di website kominfo). Selanjutnya kerjasama dengan mayoritas media. Kominfo sendiri memiliki klarifikasi hoaks yang disampaikan lebih santai melalui misslambehoaks. Alurnya jika digambarkan seperti ini :

1. Cek Fakta.
2. Ada tim khusus, yang mencari tahu klasifikasi informasi tsb (apakah hoaks, disinformasi, miss informasi, atau mal-informasi).
3. Kemudian diklarifikasikan dengan stakeholder yang bersangkutan.
4. Hasilnya akan dikemas dengan konten2 dan menyebarluaskan serta bekerjasama dengan media-media.

P : Bagaimana strakom yang digunakan oleh Kominfo dalam menangani disinformasi seputar vaksin ? Apakah terdapat perbedaan dalam merumuskan atau menjalankan strategi komunikasi tersebut ?

J : Tentu ada bedanya strakom yang biasa kita lakukan dengan penanganan strakom mengenai vaksin *covid-19*. Meskipun tampak sama penanganannya, tentu ada pembedanya. Untuk isu vaksin dan *covid-19*, kami cenderung lebih hati-hati. Kami tidak ingin klarifikasinya terkesan buru-buru. Sehingga, Kami dengan hati-hati menangani disinformasi vaksin *covid-19*. Secara garis besar, langkah-langkahnya sama seperti apa yang telah saya sebutkan sebelumnya. Hanya saja, tahapannya lebih detail dan hati-hati dengan disesuaikan kepada beberapa penyesuaian.

P : Bagaimana dengan penanganan konten yang telah tersebar luas (bukan konten utama/sumber) dan telah terekam jejak digital ?

J : Yang Kami lakukan pertama kali adalah *take down* sumber utamanya. Orang yang ditindak juga merupakan orang (*content creator*) yang membuat konten tersebut, bukan hanya penyebar biasa saja. Kami telusuri jejaknya, seperti di media social terbuka (*instagram, facebook, twitter, Tiktok*). Levelnya masih mudah untuk ditelusuri dan kemudian dengan cepat dilakukan *takedown*. Yang lebih sulit lagi apabila penyebarannya sudah sampai Whatsapp atau tersimpan di galeri melalui tangkapan layar, atau semacamnya. Saat ini, Kominfo belum memiliki alat untuk menangani hal tersebut, karena dirasa cukup berbahaya dan telah mengganggu privasi. Kami sering membuat 'raport' untuk laporan konten-konten hoaks/disinformasi yang perlu di *takedown* di social media tertentu.

Kemudian, Kami laporkan kepada (misalnya : Tim Facebook) untuk diminta *takedown*.

P : Siapa sajakah lembaga maupun orang-orang yang terlibat dalam menangani disinformasi ? Adakah orang-orang yang bekerja untuk menangani disinformasi dari Kominfo ?

J : Kemenkominfo memiliki Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, di bawahnya terdapat Direktorat Pengendalian yang memiliki sub-unit yaitu Pengendalian konten. Kemudian dalam unit pengendalian konten inilah yang bertugas memantau dan melakukan tindakan blokir/*take down* konten, klarifikasi, dan narahubung dengan stakeholder. Kurang lebih terdiri dari 100 anggota di aspek penanganan hoaks-nya. Kemudian divisi lain untuk melakukan diseminasi, terdiri dari Biro Humas dan Direktorat Jenderal IKP (Informasi & Komunikasi Publik). Orang-orang tersebut yang dimana saling melengkapi untuk menangani disinformasi. Tim khusus tentunya bekerjasama dengan lembaga terkait yang memang bersangkutan di bidangnya. Konten yang terlacak sebagai informasi hoaks atau disinformasi, akan dianalisa lebih lanjut oleh tim khusus, apabila memerlukan klarifikasi dari lembaga terkait, maka segera akan kami minta klarifikasi agar secepatnya kemudian dapat kami diseminasikan informasinya. Dapat dengan mengirim email atau menghubungi langsung lembaga terkait/Humas-nya. Atau dengan mencari tahu kebenaran melalui website resmi lembaga tersebut yang memang dibuat benar adanya. Informasi yang disajikan di internet akan kami sajikan ulang sebagai konten klarifikasi dan hoaksnya/disinformasi.

P : Biasanya pembuat atau penyebar hoaks/disinformasi itu siapa ? dan berasal dari kalangan apa ? Apakah biasanya tujuannya mereka ?

J : Paling banyak mereka melakukannya dengan kepentingan ekonomi. Seperti yang kita ketahui bahwa ada *website* atau medsos yang banyak dikunjungi orang karena kontennya yang provokatif, kemudian terpengaruhi. Kemudian, yang mereka dapatkan adalah uang melalui *click links* atau *endorse*, *subscribers*, dan sebagainya. Kemudian, ada tujuan politik, dimana oknum '*bersebrangan*' dengan Pemerintah, sengaja membuat konten disinformasi, agar masyarakat membenci Pemerintah agar tidak mendukung program Pemerintah (antipati). Ketiga, kombinasi antara tujuan politik dan ekonomi, dimana oknum membuat konten yang mengacu terhadap Pemerintah agar mendapatkan uang.

P : Apakah setiap hasil dari implementasi strategi komunikasi yang dijalankan oleh Kominfo selalu ditinjau ulang atau dievaluasi ?

J : Tentunya demikian. Sejak awal, penanganan hoaks-nya secara global. Saat ini, lebih detail, klarifikasi dari lembaga terpercaya itu semakin banyak dan lengkap. Apabila evaluasi secara teknis penanganannya bisa ditanyakan kepada Ditjen IKP atau Ditjen Aplikasi Informatika.

P : Seberapa besar keberhasilan dari Kominfo dalam menangani disinformasi dan rumusan strategi komunikasi seperti apa yang paling efektif dan efisien dalam menangani disinformasi ?

J : Saya tidak bisa menilai secara detail, namun sejauh ini, cara-cara yang Kami susun bisa dikatakan dapat memerangi hoaks dan disinformasi. Dengan kegiatan literasi digital yang Kami lakukan, itu juga turut dalam penanganan disinformasi.

P : Bagaimana respons atau dampaknya terhadap masyarakat setelah Kominfo melakukan berbagai upaya untuk mengurangi ambiguitas atau disinformasi vaksin di masyarakat ?

J : Saya selaku Kepala Biro Humas Kominfo selama 3 tahun, saya melihat bahwa penanganan disinformasi merupakan tugas utamanya Kementerian Kominfo. Apabila terdapat informasi yang sudah diketahui atau dikonfirmasi kebenarannya, dengan segera juga kami sampaikan kepada publik melalui portal *kominfo.go.id* atau sosial media. Agar masyarakat dengan cepat dapat mengetahui kebenarannya dan tidak salah mengambil tindakan. Hasilnya dapat dilihat bahwa Negara masih aman terkendali, penanganan *covid* baik, program vaksin terus berjalan, ekonomi tumbuh baik. Kemudian, berangsur-angsur tingkat keinginan masyarakat untuk vaksin juga meningkat.

P : Selain mengklarifikasi bahwa suatu berita termasuk hoaks atau disinformasi dalam *website kominfo.go.id*, kiat apa sajakah yang dilakukan Kominfo dalam menangani disinformasi atau dalam hal ambiguitas informasi di masyarakat mengenai vaksin ?

J : Selain mempublikasikan konten narasi, Kami juga melakukan berbagai aktivitas komunikasi lainnya, seperti *webinar*, pertunjukan daerah, hingga iklan layanan masyarakat dalam memerangi disinformasi vaksin. Selain itu, kami selalu melihat komentar dan tanggapan dari masyarakat, mau itu komentar positif atau negatif atau saran dan masukan. Interaksi antara Kemenkominfo dan masyarakat menjadi bahan evaluasi. Evaluasi dilakukan setelahnya menghasilkan solusi baru terhadap penyesuaian yang dilakukan Kominfo (seperti gaya komunikasi yang disukai masyarakat seperti apa, yang kemudian disesuaikan dengan penanganan disinformasi ke depannya).

P : Apakah Kemkominfo menggunakan teknologi AI dalam proses penanganan disinformasi ? Bagaimana cara kerjanya ?

J : Tentunya Kominfo juga memanfaatkan teknologi AI dalam menjaring berita disinformasi yang beredar di sosial media. Kominfo menggunakan mesin AIS, yaitu mesin pengais konten internet negatif milik Kominfo. Mesin tersebut melakukan *crawling*, sehingga kemudian mendapatkan konten-konten yang secara algoritma dan *common sense* dikategorikan hoaks atau disinformasi. Mesin akan mengambil ribuan konten dan kemudian dipilah-pilih oleh tim Kominfo untuk menentukan apakah konten yang di-*crawling* butuh penanganan lebih khusus atau lanjut. Karena, terlalu banyaknya informasi yang salah di internet, banyak diantaranya juga yang serupa dan lampau (sudah pernah tersebar, dan sudah pernah diklarifikasi). Dari konten yang terjaring mesin tersebut, akan ditentukan manakah konten yang hanya perlu di *take down*, klarifikasi lebih lanjut, atau menjadi fokus perhatian bagi kampanye dan evaluasi berita disinformasi.

P : Hambatan apa sajakah yang terdapat saat menjalankan strategi komunikasi tersebut ?

J : Banyak masyarakat yang menaruh antipati terhadap kerja dan program Pemerintah. Sudahlah pandemi *covid-19* ini banyak yang bilang tidak ada virusnya, kemudian komunikasi publiknya diatur oleh Pemerintah. Sekalipun, apa yang Kami sampaikan adalah fakta dan data, golongan masyarakat yang menaruh kebencian terhadap Pemerintah pasti akan tidak setuju dan bahayanya apabila memprovokasi yang lainnya. Sehingga, dapat dilihat kan, banyak sekali beredar konten yang mengandung disinformasi vaksin *covid-19*, dengan tujuan ujaran kebencian terhadap Pemerintah, ekonomi, hingga politik.

TRANSKRIP WAWANCARA – INFORMAN II

Nama : Taruli, SH, MH
Jabatan : Sub Koordinator Layanan Aduan Masyarakat dan Institusi

Keterangan :

P = Pertanyaan

J = Jawaban

P : Apakah penolakan untuk vaksin ini banyak dipengaruhi oleh banyaknya disinformasi vaksin *covid-19* yang beredar di masyarakat ?

J : Ya, tentunya keduanya saling berkaitan. Semakin banyak informasi salah yang beredar di masyarakat, maka hal tersebut sudah pasti mempengaruhi cara berpikir dan akibatnya terhadap perubahan perilaku. Maka dari itu, Kominfo hadir dalam penanganan hoaks dan disinformasi, salah satunya adalah untuk mencapai tujuan bersama, yaitu menangani pandemi. Hanya saja, kalau Kominfo berwenang di bagian lingkup diseminasi dan penanganan disinformasi.

P : Informasi keliru seperti apa yang banyak beredar di lingkungan masyarakat ?
Bagaimana Kominfo menanggapi isu tersebut ?

J : Saat ini isu hoaks terkait kesehatan khususnya hoaks tentang *Covid-19* sedang banyak beredar di masyarakat, hal tersebut seiring dengan adanya kondisi pandemi *Covid-19*. Kominfo melakukan koordinasi lintas sektor dalam melakukan penanganan hoaks & disinformasi, antara lain melakukan klarifikasi info hoaks dengan stempel label hoaks atau disinformasi dan melakukan siaran pers pada *website kominfo.go.id*.

P : Apakah ada strategi komunikasi tertentu dalam menangani hal tersebut ?

J : Pemerintah melalui Kementerian Kominfo memiliki upaya dalam penanganan konten hoaks yang beredar di masyarakat, antara lain dengan :

- a. Patroli siber untuk mencari konten hoaks & disinformasi yang terdapat di Internet selama 24/7 jam;
- b. Menerima aduan konten hoaks & disinformasi dari masyarakat;
- c. Kerjasama kontra narasi hoaks & disinformasi antar Kementerian/Lembaga dan *multistakeholder*;
- d. Kerjasama publikasi rutin penanganan konten hoaks & disinformasi dengan media nasional;

- e. Literasi Digital dengan Gerakan Nasional Siber Kreasi;
- f. Kerjasama Penegakan hukum bagi pembuat dan penyebar isu hoaks & disinformasi dengan Direktorat Siber Bareskrim Mabes Polri;
- g. Pengajuan blokir / *takedown* konten isu hoaks & disinformasi ke platform media sosial.

P : Bagaimana proses suatu informasi dapat diolah dan diproses dari pelacakan disinformasi hingga penyelesaiannya ?

J : Suatu temuan informasi atau berita yang diduga merupakan suatu informasi/berita hoaks akan dilakukan verifikasi dan dilakukan cek faktanya dengan mencari sumber dari media kredibel, media nasional yang terdaftar pada Dewan Pers atau langsung dari Pakar/ahli.

P : Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menangani sebuah disinformasi/hoaks ?

J : Secara umum, waktunya tentu berbeda-beda. Waktunya tergantung ke dalam, seberapa cepat Kominfo mengelola informasi salah yang beredar di internet. Tapi, Kominfo membatasi 3x24 jam untuk menangani sebuah informasi yang diduga salah atau butuh klarifikasi. Kami punya *standard*, dimana ketika sebuah informasi beredar di publik, maka Kemenkominfo memiliki 3 hari untuk melakukan konfirmasi, validasi, dan klarifikasi (*release ke public*). Maka dari itu penanganannya beragam, dapat berupa hitungan menit, jam, atau hari. Tapi, maksimal 3x24 jam.

P : Dalam laman website *kominfo.go.id* terdapat beberapa artikel/berita yang terkonfirmasi label hoaks/disinformasi. Apa sajakah pengukuran yang menentukan sebuah berita termasuk ke dalam hoaks atau disinformasi, apa perbedaannya ?

J : Kementerian Kominfo melakukan stempel dengan kategori hoaks apabila informasinya salah dan sengaja dibuat untuk menyesatkan dan membahayakan seseorang, sebuah group, maupun sebuah negara, sedangkan disinformasi adalah Informasi salah yang sengaja dibuat untuk menutupi informasi yang sebenarnya sehingga dapat membahayakan seseorang, grup, organisasi maupun sebuah negara.

P : Siapa sajakah lembaga maupun orang-orang yang terlibat dalam menangani disinformasi vaksin ini ?

J : Dalam penanganan konten disinformasi terkait vaksin Covid-19 diperlukan Kerjasama lintas sektor, antara lain Kementerian/Lembaga, aparat penegak hukum, media nasional yang telah memiliki program cek fakta.

P : Tindakan apa sajakah yang dilakukan oleh Kominfo atau Stafsus guna mengurangi disinformasi yang beredar di masyarakat dan ambiguitas informasi tentang vaksin ?

J : Untuk mengurangi disinformasi yang beredar dimasyarakat, Kementerian Kominfo memiliki program Gerakan Nasional literasi digital Siberkreasi yang berkolarboasi dengan berbagai pihak sebagai upaya untuk meningkatkan kemampuan dalam pembelajaran bersosialisasi, sikap berpikir kritis, kreatif, serta inspiratif pada ruang digital.

P : Bagaimana cara kerja dari mesin AIS dalam operasionalisasi disinformasi vaksin *covid-19* ?

J : Mesin AIS adalah mesin pengais konten internet negatif milik Kementerian Komunikasi dan Informatika RI. Tim akan memasukkan kata kunci tertentu, dan kemudian mesin akan menjaring banyak, bahkan ratusan hingga ribuan konten yang ada di sosial media dalam beberapa waktu tertentu. Fakta mengenai vaksin covid-19, beberapa diantaranya sudah tersimpan di big data. Sehingga, apabila tidak sesuai dengan big data, maka akan terdeteksi dan terjaring. Misalnya, vaksin terdapat chip. Nah, akan terjaring mesin AIS, karena sebelumnya, dalam big data telah diinput bahwa vaksin tidak tertanam atau ditanam chip. Dari temuan data yang telah dikumpulkan oleh mesin AIS, kemudian akan diolah, kemudian diklarifikasi, selanjutnya adalah publikasi. Khusus, untuk divisi AIS juga bekerja 24 jam. Agar berita yang mengandung disinformasi atau hoaks dapat secara cepat ditangani dan penyebarannya dapat diminimalisir. Proses pertama dilakukan oleh mesin dengan memasukkan kata kunci pencarian. Mesin pemburu bisa menarik jutaan konten sesuai kata kunci dalam sekali kerja. Situs dan konten media sosial yang ditemukan ini lalu akan dilempar ke mesin pendamping yang mengurutkan hasil pencarian berdasarkan dampak, semakin viral atau populer suatu situs dan konten media sosial semakin tinggi ia dinilai berbahaya oleh mesin itu. Proses kedua adalah sensor manusia. Setelah dampak dihitung selanjutnya mesin akan menangkap layar situs dan media sosial yang didapat mesin. Hasil tangkapan layar itu akan dikirim ke tim verifikator yang sepenuhnya terdiri oleh manusia, dalam hal ini anggota tim AIS. Tim verifikator akan jadi gerbang terakhir yang menentukan apakah situs atau media sosial tersebut pantas untuk disensor oleh pemerintah. Kami juga tidak bekerja sendiri, kami bekerjasama dengan berbagai instansi dan lembaga lainnya dalam menghalau konten negatif yang ada di

internet, tergantung substansinya. Jika ada konten negatif terkait Mudik kita kerjasama dengan Menteri Perhubungan, jika terkait kesehatan dengan BPPOM, jika terkait radikalisme dengan BNPT, ada *memorandum of action* dengan instansi-instansi tersebut.

P : Berdasarkan pengamatan Anda, bagaimana respons atau dampaknya terhadap masyarakat setelah Kominfo melakukan berbagai upaya untuk mengurangi ambiguitas atau disinformasi vaksin di masyarakat ?

J : Masyarakat dapat lebih berhati-hati dalam memilih informasi yang akan disebarkan karena telah mendapatkan pemahaman tentang ciri-ciri informasi yang mengandung muatan disinformasi.

P : Selain mengklarifikasi bahwa suatu berita termasuk hoaks atau disinformasi dalam *website kominfo.go.id*, kiat apa sajakah yang dilakukan Kominfo dalam menangani disinformasi atau dalam hal ambiguitas informasi di masyarakat mengenai vaksin ?

J : Kementerian Kominfo selalu berupaya dalam meningkatkan kesadaran literasi digital dengan memberikan himbauan, antara lain :

- a. Jaga sikap dan beretika dalam komunikasi.
- b. Jaga privasi sendiri dengan tidak terlalu banyak mencantumkan data pribadi.
- c. Hindari akun atau sumber informasi *toxic*.
- d. Saring sebelum sharing informasi di internet.
- e. Berpikir sebelum mengirimkan konten.
- f. Selalu waspada dan jangan langsung percaya dengan konten / *crosscheck* kebenaran berita.

P : Hambatan apa sajakah yang terdapat saat melakukan penanganan disinformasi vaksin *covid-19* ?

J : Hambatannya kalau dari posisi saya di bagian pengendalian aplikasi informatika, khususnya sub layanan aduan masyarakat, salah satunya adalah menanggulangi konten disinformasi yang cukup banyak jumlahnya. Karena, Kami juga semaksimal mungkin dalam melacak, kemudian blokir konten tersebut. Kemudian, aduan masyarakat juga seringkali tidak sesuai dengan tupoksi. Sehingga, kalau semisal aduannya seputar informasi *booth* vaksin di daerahnya, jangan tanya bagian aduan konten, mungkin bisa saja tanyakan kepada yang berwenang, misalnya Puskesmas daerah setempat. Untuk hal-hal seperti itu juga perlu direspon, dan tentunya memakan waktu.

TRANSKRIP WAWANCARA – INFORMAN III

Nama : Dr. Firsan Nova
Jabatan : Pakar Komunikasi Krisis

Keterangan :

P = Pertanyaan

J = Jawaban

P : Bagaimana Bapak melihat program vaksinasi yang dilakukan oleh Pemerintah ?

J : Ya, kalau kita lihat sekarang sukses ya, karena angka *covid* turun tapi durasinya lumayan lama, sejak 2021 hingga pertengahan 2022. Jadi akhirnya sukses.

P : Bagaimana komunikasi krisis dan komunikasi organisasi yang dilakukan oleh Pemerintah dalam masa pandemi, utamanya yang dilakukan oleh Kemenkominfo dalam menangani disinformasi vaksin *covid-19* ?

J : Tentu saya tidak begitu tau apa yang mereka lakukan di dalamnya, karena saya bukan bagian dalam internal Kemenkominfo. Namun kemarin, saat saya di Nexus. Kami diminta membantu KPC-PEN, untuk mengawal isu vaksin. Kita mulai bekerja sekitar 14 hari sebelum vaksin pertama disuntikkan atau diluncurkan. Saya melihat adanya keseriusan yang luar biasa dari Pemerintah untuk menangani pandemi, seperti imbauan jaga jarak atau pakai masker dan tetap dilanggar. Sehingga vaksin ini kalau boleh dikatakan sebagai pertarungan terakhir untuk mengatasi pandemi. Vaksinnya belum sampe, udah banyak isu yang beredar, misalnya keamanan, efek samping, kehalalan, biaya, apakah ini konspirasi, politik, dan lain-lain. Kami diminta untuk mengawali isu vaksin. Dari hal tersebut, terlihat adanya keseriusan dari Kemenkominfo dalam mengawali isu vaksin dan juga upaya komunikasi untuk menyukkseskan program vaksin *covid-19*.

Pengawalan Isu yang Narsum lakukan : Jadi kami menyakini bahwa isu ini akan aman apabila *stakeholders* penting, baik formal dan informal ini berada di kapal yang sama dengan kita. Maka dari itu, Kami sepakat bahwa sebelum kita komunikasi vaksin, maka IDI (Ikatan Dokter Indonesia) harus sama nih dengan kita untuk berpikir bahwa vaksin itu memang solusi. Namun, itu saja tidak cukup, kita perlu menggandeng banyak pihak, seperti NU, Muhammadiyah, MUI, tokoh agama lainnya, sekolah, tokoh masyarakat informal, IDI sebagai upaya pembentukan *credible voice*, artinya seseorang dapat percaya melalui seseorang yang kita anggap penting. Sehingga, kita butuh satu suara sebelum melakukan program vaksinasi ini, atau disebut *stakeholders engagement* untuk menciptakan

credible voice. Konsepnya seperti kereta lokomotif, apabila kepalanya bergerak ke kanan, maka gerbongnya juga akan bergerak ke kanan. Kami juga sepakat untuk memilih diksi-diksi yang aman, misalnya tidak menyebutkan negara asal vaksinnya.

P : Disinformasi vaksin seperti apa yang Bapak ketahui atau yang paling banyak beredar ?

J: Ada 2 ya, urusan medis dan non medis. Dari sisi medis banyak mempertanyakan apakah benar ini ampuh, apakah benar ini berfungsi, apa saja efek sampingnya, apakah aman, siapa yang menjamin. Kemudian, untuk non medis, lebih banyak lagi isunya, misalnya politik, apakah ada bisnis di balik program vaksin, halal atau tidak, isu kolusi, abis suntik meninggal, dan banyak lainnya. Tapi, saat ini banyak orang mencari vaksin, salah satu penyebabnya adalah banyak orang yang mengikuti isu vaksin dan diikuti dengan langkah konkrit, seperti regulasi bepergian atau masuk tempat dengan syarat vaksin.

P : Menurut pandangan Bapak, strategi komunikasi apa yang digunakan oleh Kemenkominfo dalam menangani disinformasi vaksin *covid-19* ?

J : Ya, kalau saya lihat bahwa Pemerintah ini menggunakan segala cara. Misalnya di *handphone* tiap pengguna ada imbauan jaga jarak, pakai masker, dan sebagainya, itu adalah contoh mikro. Belum lagi menggunakan *influencer*, *sosial media*, *events*, *campaign*, dan segalanya. A-Z sudah dilakukan. Pemerintah juga menerapkan PESO (*Paid media, earn media, share media, own media*). PESO itu semua kelengkapan perang ada di PESO, dan ternyata Kemenkominfo dan Pemerintah menggunakan PESO. Nah, masalahnya adalah amunisinya digunakan, tapi apakah *targeting* atau pas gak. Kalau menurut saya, Pemerintah akan lebih senang apabila upaya yang dilakukan tidak memakan waktu yang lama. Strakom yang dilakukan oleh Pemerintah dalam menangani pandemi ini akan lebih cepat apabila partisipasi publiknya juga baik.

P : Menurut pandangan Bapak, bagaimana Kominfo mengatasi disinformasi vaksin *covid-19* ?

J : Pertama, mereka mencoba membangun kesadaran, pentingnya kasih pengetahuan ke publik bahwa vaksin itu ada manfaatnya, teruji medis. Kedua, mengklafikasi disinformasi dan hoaks yang beredar. Sehingga, ada dua pekerjaan besar. Yang satu adalah membangun kesadaran publik bahwa vaksin itu penting. Sadar saja *isn't enough*, karena publik harus mengubah *behavior*-nya. Mereka juga bekerja keras untuk menyeimbangkan narasi yang beredar guna mengubah *behavior public*.

P : Seberapa besar keberhasilan Kominfo dalam menangani disinformasi vaksin *covid-19* ?

J : Akhirnya sih sukses, dilihat dari angka *covid-19* perlahan turun dan teratasi. Tapi, masih banyak juga yang enggan vaksin. Tapi *overall* sudah efektif, dan perlu diingat bahwa keberhasilan ini tidak tunggal. Ada orang yang ingin vaksin karena regulasi. Ini sukses bukan hanya komunikasi dari Kominfo, tapi juga ada faktor lainnya dan *stakeholders* yang mendukung.

P : Bagaimana respons dari masyarakat setelah Kemkominfo melakukan berbagai upaya untuk mengurangi disinformasi vaksin *covid-19* ?

J : Saya rasa, tentunya ada yang tercerahkan ya. Kemudian, mereka membaca informasi dari sumber yang terpercaya. Kalau kita mencari di internet, akan banyak sekali ditemukan penjelasan dari Kominfo mengenai vaksin. Yang mau vaksin aja kadang pilih-pilih merek vaksin, yang sehingga Kominfo menjelaskan mengenai isu-isu kesehatan. Apalagi, isu kesehatan ini banyak masyarakat yang gak paham. Sehingga, Pemerintah harus '*gila-gilaan*' dalam menjelaskan, kalau engga ya akan diisi oleh oknum dan informasi yang ga benar. Pemerintah harus sangat aktif, karena perang isu adalah perang kebenaran fakta melawan hoaks atau opini yang tidak benar, dan lain-lain, termasuk *personal belief*. Dalam melawan perang itu, Pemerintah yang harus paling dominan.

P : Sebagai pakar komunikasi krisis, strategi komunikasi apakah yang harusnya digunakan atau dilakukan oleh Kominfo dalam menghadapi disinformasi vaksin *covid-19* ?

J : Ada 2 strategi komunikasi yang bisa digunakan saat terjadi krisis, yaitu :

1. Pro-aktif strategi, *tools* dan taktiknya boleh apa saja tapi harus pro aktif. Jadi gaboleh nunggu serangan isu dulu baru aktif. Diawal sebaiknya '*belanja*' isu atau identifikasi isu, kira-kira isu apa yang akan ditembakkan oleh publik, sehingga sudah ada persiapan untuk menjawab isu tersebut. Dapat terlihat lebih matang, *prepare*, dan tersusun untuk menghadapi perang isu tersebut.
2. Reaktif strategi, dimana ada masalah baru mencari solusi yang tepat seperti apa. Terlihat panik dan sangat tidak terstruktur. Sehingga, tentunya menurunkan kepercayaan publik dalam perang isu dan memakan banyak waktu. Sehingga, strakom yang harusnya digunakan oleh kominfo adalah bersikap pro aktif atau mendahului serta antisipasi isu-isu yang nantinya akan muncul.

P : Hambatan apa sajakah yang didapat saat Kominfo menjalankan strategi komunikasi guna menangani disinformasi vaksin *covid-19* ?

J : Yang paling sulit dalam menyusun atau menjalankan strategi komunikasi adalah menyusun pesan yang pas untuk segmen yang dituju. Kenapa kok lama ? selain publiknya sulit menerima vaksin, bisa jadi kemungkinan pesannya gak pas, narasi nya gak pas, channelnya gak pas. Imbauan vaksin sejak awal sudah banyak, tapi tetap butuh waktu lama hingga akhirnya ada pola pikir masyarakat untuk akhirnya sadar secara sukarela vaksin. Sehingga, dalam unsur komunikasi, 2 hal ini (pesan dan *channel*) yang saya rasa sulit dan menjadi hambatan dalam menjalani strakom kominfo ini. Untuk tau *message* yang tepat gimana, ya harus tau segmentasi audiens dan karakteristiknya seperti apa.

P : Menurut Bapak, apa yang perlu dilakukan oleh Kominfo guna mengatasi hambatan-hambatan tersebut ?

J : Komunikasi itu akan jauh lebih efektif, apabila kita mengetahui market yang dituju, karakteristik yang dituju. Maka, kita harus mulai dari ujungnya. Kegagalan komunikasi terjadi karena tidak mengenal publik yang dituju. Kalau publiknya sudah salah segmentasinya, maka *channelnya* juga akan salah, pesannya juga bisa jadi ga *relate*. Kerja komunikasi massa jadi susah karna *stakeholder*-nya banyak. Sehingga harusnya, narasinya pas, medianya pas, *timingnya* pas.

TRANSKRIP WAWANCARA – INFORMAN IV

Nama : Jojo S. Nugroho, S.Sos, CCM, CPR
Jabatan : Pakar Komunikasi Krisis

Keterangan :

P = Pertanyaan

J = Jawaban

P : Bagaimana Bapak melihat program vaksinasi yang dilakukan oleh Pemerintah ?

J : Saya terlibat dalam kegiatan ILUNI UI, sebagai Humas. Kami juga terlibat di Satgas sebagai relawan. Kebetulan ketua ILUNI UI merupakan ketua coordinator relawan *covid-19*. Jadi saya terlibat disana, beberapa kali kami menyelenggarakan kegiatan vaksinasi. Saya melihat bahwa program vaksinasi ini perlu didukung oleh banyak pihak. Pemerintah punya sumber daya terbatas, sementara masyarakat Indonesia terdiri dari ratusan juta yang berbanding lebih besar dibandingkan dengan tenaga kesehatan yang tersedia. Menurut saya, memang di awal agak lambat ya, dan banyak masalah dan *challenge*. Sehingga, peningkatan angka yang telah divaksin cukup kecil. Di satu waktu, di sentra vaksinasi, untuk yang telah vaksin 1 sudah mencapai 80%, tapi vaksin 2-nya masih 20%, jauh sekali. Untuk mendorong orang agar vaksin kedua, perlu ada dorongan KOL atau *opinion leader* dari masing-masing audiens. Kalau dilihat dari segi disinformasi ya, tentunya ada pengaruh. Waktu Kami mengajak siswa/I Pesantren, ada saja isu beredar apakah vaksin halal atau enggak atau adakah dampak di masa depan bagi anak-anak. Isu tersebut tersebar luas bahkan di kota-kota besar, Jakarta. Bagaimana dengan yang di luar pulau Jawa ? pasti isu hoaks dan disinformasi vaksin lebih banyak lagi. Kemudian, hoaks serta disinformasi ini menyebar bukan hanya dari kalangan ekonomi rendah atau status pendidikan rendah. Tapi, kalangan ekonomi tinggi dan status pendidikan tinggi juga ada saja yang menolak untuk vaksin.

P : Bagaimana komunikasi krisis dan komunikasi organisasi yang dilakukan oleh Pemerintah dalam masa pandemi, utamanya yang dilakukan oleh Kemenkominfo dalam menangani disinformasi vaksin *covid-19* ?

J : Kalau konteksnya Kominfo, saya gak begitu detail dalam program Kominfo. Saya tau bahwa Kominfo tergabung dalam Satgas *covid* dan KPC-PEN. Namun, bagaimana peran Kominfo dalam menyebarluaskan informasi yang benar, saya belum tau seberapa besar peranannya Kominfo. Apakah Kominfo membentuk Satgas khusus, semacam *hoax buster*. Tapi, kalau saya lihat memang Satgas *covid*

dan KPC-PEN itu ada laporan hoaks dan bahkan mengedukasi informasi mengenai vaksin. Namun, hal tersebut dikelola oleh tim komunikasi publik KPC-PEN, bukan oleh Kominfo. Nah, saya gak tau seberapa besar peran Kominfo dalam Satgas *covid* dan KPC-PEN. Tapi kalau lihat di Kominfo-nya sendiri, harusnya mereka mempunyai peranan tersendiri, sehingga tidak menyerahkan kepada Satgas atau KPC-PEN. Sehingga, informasi yang dari Satgas, bisa dibantu disosialisasikan oleh Kominfo lebih jauh lagi ke seluruh Indonesia. Satgas ini kan gugus tugas, tapi untuk sosialisasi ke masyarakat soal disinformasi, ini kan butuh jaringan. Jaringan nya dari Kominfo bisa dipakai, tiap daerah kan ada Diskominfo, baiknya itu dilakukan. Kemudian, bisa lebih merangkul KOL atau *influencers*. Kita tau bahwa disinformasi banyaknya menyebar di media sosial, sehingga tidak bisa dikontrol. Maka dari itu fungsi KOL dan *influencers* adalah membantu menyebarkan informasi yang benar. Saya belum melihat Kominfo mengarahkan atau melakukan hal tersebut, dimana merangkul KOL, baik secara *online* dan *offline*. Pengaruh KOL secara *offline*, seperti Kyai, pemuka adat, dan sebagainya itu sangat besar. Singkatnya, kalau kepalanya berkata A, maka sebagian besar dari anggotanya juga akan percaya terhadap A, ya karena ada kedekatan.

P : Disinformasi vaksin seperti apa yang Bapak ketahui atau yang paling banyak beredar?

J : Vaksin tidak halal, kemudian vaksin mengandung *chip*. Orang percaya bahwa ada *chip* di dalamnya. Apalagi kaitannya dengan data, jadi kalau divaksin nanti dipasang *chip*, maka informasi data pribadi kita tersebar. Jadi kayak robot, mungkin kebanyakan nonton fiksi, jadi banyak orang meyakini. Jadi, paling banyak masalah kehalalan dan adanya *chip* dalam vaksin.

P : Menurut pandangan Bapak, strategi komunikasi apa yang digunakan oleh Kemenkominfo dalam menangani disinformasi vaksin *covid-19* ?

J : Kalau saya bilang, strateginya masih *top down*, dari Kementerian ke masyarakat. Benar diklarifikasi bahwa informasi ini adalah hoaks ke masyarakat, melalui konten di sosial media, ada *website*-nya juga. Tapi, itu semua gak cukup karena informasi yang beredar itu lebih cepat dibanding klarifikasi dari Kominfo.

P : Menurut pandangan Bapak, Bagaimana Kemkominfo mengatasi disinformasi vaksin *covid-19* ?

J : Saya melihatnya cukup pasif, jadi hanya memberikan informasi saja tidak merangkul. Orang gak *belief* sama hal itu, selama ini kan orang ga *attention* sama Kominfo, apa sih kerja Kominfo, Kominfo hanya bagian dari aparaturnegara, masyarakat melihatnya seperti itu. Sementara ada pemuka agama, adat, dan tokoh

masyarakat yang sehari-hari mereka dengarkan. Tidak cukup dengan memberikan informasi yang benar di sosial media, harus ada jalur melalui KOL yang mereka percaya, sehingga mereka mau merubah pandangannya terhadap vaksin. Yang dilakukan Kominfo sudah cukup baik, namun tidak cukup menangani secara keseluruhan. Dalam segi kecepatan, sudah kalah cepat karena ada ratusan disinformasi yang beredar sangat cepat. Informasi yang positif sulit tersebar dibandingkan informasi negatif (*bad news is a good news*). Kemudian, untuk medium (*platform*), pasif, udah berhenti disitu saja.

P : Seberapa besar keberhasilan Kemkominfo dalam menangani disinformasi vaksin *covid-19* ?

J : Kalau berbicara mengenai Kominfo saja, mungkin sedikit sulit ya. Karena, banyak *stakeholders* yang juga terlibat dan ikut berkoordinasi. Jadi, kalau Kominfo sendirian saja, pasti sulit menangani disinformasi vaksin. Kalau menurut saya, berdasarkan apa yang saya lihat, bahwa orang-orang yang tidak percaya vaksin itu efektif dan aman tetap masih ada. Namun, mereka mau vaksin karena paksaan, yang dimana regulasi bepergian. Padahal *belief*-nya ga berubah. Belum ada kesadaran, bisa dibilang bahwa Kominfo kurang efektif.

P : Bagaimana respons dari masyarakat setelah Kemkominfo melakukan berbagai upaya untuk mengurangi disinformasi vaksin *covid-19* ?

J : Di kota-kota besar, mungkin berpengaruh. Mereka yang punya akses internet yang baik, akan terpengaruh. Tapi, Indonesia ini luas sekali dan gak semuanya terpapar oleh sosial media, kemudian ada kekuatan KOL yang punya pengaruh besar. Misalnya dalam unit terkecil, keluarga. Apabila satu orang ga percaya vaksin, ya semua anggota keluarganya bisa jadi ga vaksin. Jadi, artinya respon masyarakat tidak semuanya terpapar program dan aktivitas yang dilakukan Kominfo dalam upaya penanganan disinformasi.

P : Sebagai pakar komunikasi krisis, strategi komunikasi apakah yang harusnya digunakan atau dilakukan oleh Kominfo dalam menghadapi disinformasi vaksin *covid-19* ?

J : Memang yang harus dilakukan saat krisis adalah tupoksi masing-masing *stakeholders*, kemudian relasi yang terdekat dengan masing-masing target audiens. Sehingga, selain sesama *stakeholders* pemerintahan, tapi seperti KOL dan media juga perlu dirangkul untuk menjadi medium penyampaian pesan. Menurut saya, *stakeholders mapping* dalam kondisi awal ini tidak ada. Setelahnya, mungkin mereka bikin. Penanganan disinformasi cukup lambat, yang menyebabkan informasi banyak beredar simpang siur, apalagi dengan *statement*

opini publik (Pemerintah) yang berbeda-beda, sehingga situasinya lebih kacau lagi. Seharusnya di awal itu, disiapkan juru bicara yang memang disepakati oleh negara untuk menjadi *communications leader*. Kita punya jubah, setelah satgas dibentuk. Kementerian A bilang apa, kemudian pihak B kasih *statement* apa. Sehingga, jadi gak *vocal* pernyataannya. Dalam konteks krisis, juru bicara adalah orang yang paling tinggi jabatannya atau orang yang ditunjuk oleh orang yang paling tinggi jabatannya, misal Presiden, Dirjen atau Ka. Biro. Kalau sudah ada *communicators leader*, ya cukup dia saja yang memberikan informasi dan pernyataan resmi, Kementerian lain tidak berwenang, khawatirnya itu tadi, tidak satu suara, menyebabkan informasi jadi simpang siur, situasi semakin kacau. Harusnya sejak awal di *lead* oleh Kominfo, karena bagian disinformasi kan tugasnya Kominfo. Dipimpin oleh Kominfo bahwa strakomnya seperti apa dan jubah menyampaikan apa. Kalau sekarang memang sudah ada, tapi sudah terlambat. Seharusnya sejak pembentukan satgas, langsung pemilihan jubah. Sekarang jadi 2x pekerjaan, membereskan kekacauan sebelumnya dan menata pekerjaan ke depannya.

P : Hambatan apa sajakah yang didapat saat Kemkominfo menjalankan strategi komunikasi guna menangani disinformasi vaksin *covid-19* ?

J : 1. Hambatan geografis

Masyarakat Indonesia kan luas secara geografis. Kita tau ini eranya internet, tapi gak semua daerah terjangkau internet. Hoaksnya sampai, tapi internetnya ga sampai. Di level tertentu hal tersebut disebarkan lewat *word of mouth*, lebih sulit lagi di kontrolnya.

2. Hambatan Budaya

Budaya Indonesia yang berbeda-beda. Kalau dilihat, akhir-akhirnya banyak kampanye yang menggunakan bahasa daerah, tapi itu tidak dilakukan di awal. Kalau sekarang sudah pake pemuka adat, bahasa daerah yang disesuaikan dengan masing-masing daerah yang mau dijangkau, medianya, dan sebagainya. Tapi itu udah terakhir, belakangan ini. Harusnya itu dilakukan di awal, sehingga bisa lebih cepat lagi.

Artinya, dengan 2 hambatan tersebut memberikan pemahaman bahwa tidak bisa *one message fits all*.

P : Menurut Bapak, apa yang perlu dilakukan oleh Kemkominfo guna mengatasi hambatan-hambatan tersebut ?

J : 1. Jangkauannya harus bisa lebih luas lagi. Sehingga, masyarakat yang tidak terikat regulasi vaksin, juga bisa melindungi diri dari vaksin dan mengubah pola pikir serta perilakunya. Bisa dari sosialisasi langsung yang dibantu oleh masing-masing Pemerintah Daerahnya. Kalau hanya mengandalkan satu pihak utama,

Kementerian Komunikasi saja, pasti akan lama, karena butuh waktu untuk merangkul semua masyarakat dengan berbeda-beda karakteristik dan terdiri dari sabang-merauke.

2. Dinas Kominfo di tiap daerah membuat konten-konten dengan mengajak KOL daerahnya (menjadikan KOL sebagai *talent* di dalam kontennya). Pesannya di *customize* berdasarkan budayanya masing-masing. Bahkan, secara struktur dan gaya bahasa harus diubah, agar tidak kaku. Sehingga, harus di-*adjust* dengan masyarakatnya dan karakter KOL yang sesuai dengan segmentasinya.