

Efektivitas Layanan Verifikasi Informasi Melalui Website Klinik Hoaks di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

The Effectiveness of Information Verification Services through the Klinik Hoaks Website at the Department of Communication and Informatics of East Java Province

Herdyana Lady Karisma, Galih Wahyu Pradana, Muhammad Farid Ma'ruf, Deby Febriyan Eprilianto

Universitas Negeri Surabaya

INFO ARTIKEL

Riwayat artikel:

Received 15 March 2026

Revised 25 March 2026

Accepted 27 March 2026

Available online 31 March 2026

Kata kunci:

Verifikasi Informasi, Layanan, Website Klinik Hoaks,

Keywords:

Information Verification, Services, the Klinik Hoaks Website



Artikel ini merupakan artikel akses terbuka di bawah lisensi [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah mendorong perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Kemudahan akses internet yang semakin luas memungkinkan informasi tersebar dengan cepat, namun juga meningkatkan potensi penyebaran informasi yang tidak benar atau menyesatkan. Kondisi ini menuntut pemerintah untuk menghadirkan layanan informasi publik yang akurat, responsif, dan mudah diakses sebagai upaya melindungi masyarakat dari dampak negatif disinformasi. Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Dinas Komunikasi dan Informatika menyediakan layanan verifikasi informasi berbasis digital melalui Website Klinik Hoaks untuk membantu masyarakat mengklarifikasi informasi yang diragukan kebenarannya. Penelitian ini bertujuan menilai efektivitas layanan tersebut berdasarkan teori efektivitas organisasi Duncan yang meliputi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Website Klinik Hoaks secara umum telah berjalan efektif. Layanan ini mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam verifikasi informasi,

memiliki prosedur yang mudah dipahami, serta didukung oleh sarana yang memadai. Namun, masih terdapat kendala dalam konsistensi waktu verifikasi, keterbatasan jangkauan sosialisasi, dan belum adanya regulasi teknis yang spesifik. Dengan demikian, diperlukan peningkatan pada aspek waktu pelayanan, perluasan sosialisasi, serta penguatan regulasi teknis agar layanan dapat berjalan lebih optimal

ABSTRACT

The rapid development of information and communication technology has driven significant changes in the implementation of public services, particularly in the dissemination of information to the public. The increasing accessibility of the internet enables information to spread quickly, but also raises the potential for the circulation of false or misleading information. This condition requires the government to provide public information services that are accurate, responsive, and easily accessible in order to protect society from the negative impacts of misinformation. The Government of East Java Province, through the Department of Communication and Informatics, provides a digital-based information verification service through the Klinik Hoaks Website to assist the public in clarifying questionable information. This study aims to assess the effectiveness of the service based on Duncan's organizational effectiveness theory, which includes goal attainment, integration, and adaptation. This research employs a qualitative approach with a descriptive design. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation, with informants selected using purposive sampling. The results show that the Klinik Hoaks Website service has generally been effective. The service is able to meet the public's need for information verification, has procedures that are easy to understand, and is supported by adequate facilities. However, several challenges remain, including inconsistency in verification time, limited outreach of socialization, and the absence of specific technical regulations. Therefore, improvements are needed in terms of service timeliness, broader dissemination, and strengthening of technical regulations to optimize the effectiveness of the service.

*Corresponding Author

Email: herdyanalady.22020@mhs.unesa.ac.id, galihpradana@unesa.ac.id, muhammadfarid@unesa.ac.id, debyeprilianto@unesa.ac.id

INTRODUCTION

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Artinya, pelayanan publik merupakan wujud nyata tanggung jawab pemerintah kepada warganya untuk menghadirkan kemudahan dan memberikan manfaat bagi kehidupan masyarakat. Pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah diakses tidak hanya memenuhi kebutuhan administratif, tetapi juga menunjukkan kehadiran pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap negara.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang paling dibutuhkan masyarakat saat ini adalah pelayanan informasi publik. Pelayanan ini berperan penting dalam memastikan setiap warga mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan dapat dipercaya dari pemerintah. Dengan adanya akses informasi yang baik, masyarakat juga dapat berperan aktif dalam memberikan masukan, kritik, maupun pengawasan terhadap jalannya pemerintahan. Menurut Waskito dan Kholifah (2024), transparansi informasi publik menjadi unsur penting dalam mewujudkan keterbukaan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Pelayanan informasi yang terbuka dan responsif dapat memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, menciptakan rasa percaya, serta mendorong partisipasi aktif warga dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dengan demikian, pelayanan informasi publik bukan sekadar menyampaikan data atau berita, melainkan menjadi jembatan komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuat cara pemerintah menyampaikan informasi berubah secara besar-besaran. Jika dulu informasi disampaikan melalui media cetak, papan pengumuman, atau tatap muka, kini pemerintah banyak memanfaatkan sistem digital sebagai sarana utama dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Melalui sistem ini, proses penyebaran informasi menjadi lebih cepat, luas, dan mudah dijangkau oleh berbagai kalangan. Menurut Widiatmoko et al. (2023), penerapan *e-government* di Indonesia telah membawa perubahan mendasar terhadap pola pelayanan informasi publik. Teknologi digital tidak hanya mempercepat arus informasi antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga membuka ruang partisipasi yang lebih luas melalui kanal daring seperti situs web resmi, media sosial, dan aplikasi layanan publik.

Perubahan digital ini juga didukung oleh meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia. Laporan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2024 mencatat bahwa jumlah pengguna internet mencapai sekitar 221,6 juta orang atau 79,5 % dari total populasi. Angka ini menunjukkan bahwa internet telah menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat, termasuk dalam mengakses informasi dan layanan publik. Namun, meningkatnya penetrasi internet juga memperbesar risiko penyebaran informasi yang tidak benar.

Tabel 1 Data Jumlah Penduduk Provinsi Jawa Timur Tahun 2023

Kota/Kabupaten	Jumlah Penduduk	Kota/Kabupaten	Jumlah Penduduk
Pacitan	596.649	Magetan	682.466
Ponorogo	972.582	Ngawi	881.393
Trenggalek	744.358	Bojonegoro	1.322.474
Tulungagung	1.113.973	Tuban	1.215.795

Blitar	1.249.497	Lamongan	1.386.941
Kediri	1.667.450	Gresik	1.344.648
Malang	2.703.175	Bangkalan	1.101.556
Lumajang	1.147.261	Sampang	992.210
Jember	2.584.771	Pamekasan	862.009
Banyuwangi	1.744.814	Sumenep	1.143.295
Bondowoso	784.192	Kota Kediri	290.836
Situbondo	694.081	Kota Blitar	153.541
Probolinggo	1.163.859	Kota Malang	847.182
Pasuruan	1.626.029	Kota Probolinggo	245.174
Sidoarjo	2.114.588	Kota Pasuruan	213.450
Mojokerto	1.141.516	Kota Mojokerto	135.414
Jombang	1.345.886	Kota Madiun	201.460
Nganjuk	1.124.247	Kota Surabaya	2.893.698
Madiun	765.135	Kota Batu	218.802
TOTAL			41.416.407

Sumber : BPS Jawa Timur tahun 2023, diolah peneliti.

Jawa Timur merupakan provinsi dengan penduduk lebih dari 41 juta jiwa, dan termasuk daerah dengan pemanfaatan internet yang tinggi, yakni 82,19% dari total populasi (Diskominfo Jawa Timur, 2024). Jumlah penduduk yang besar dan tingginya keterhubungan masyarakat dengan internet menjadikan arus informasi di Jawa Timur sangat dinamis. Dalam kondisi seperti ini, informasi yang tidak benar berpotensi menyebar dengan cepat dan menjangkau banyak masyarakat Jawa Timur.

Dampak dari penyebaran informasi yang menyesatkan menunjukkan bahwa informasi publik perlu ditangani melalui mekanisme pelayanan informasi yang baik dan responsif. Di Provinsi Jawa Timur, salah satu contoh nyata yang meresahkan masyarakat adalah beredarnya tautan palsu yang mengatasnamakan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dengan menawarkan program motor murah seharga Rp500.000 kepada masyarakat (Kominfo Jawa Timur, 2024). Informasi tersebut menyebar dengan cepat melalui pesan berantai di media sosial, sehingga menimbulkan kesan seolah-olah program tersebut merupakan kebijakan resmi pemerintah daerah. Penyebaran informasi menyesatkan yang berlangsung cepat dan luas di era digital menuntut pemerintah untuk lebih responsif dalam melakukan klarifikasi serta menyediakan informasi resmi yang mudah diakses masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme pelayanan informasi publik yang akurat, terpercaya, dan responsif agar masyarakat tidak terjebak dalam informasi yang salah serta mampu melindungi diri dari potensi kerugian yang ditimbulkan.

Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Dinas Komunikasi dan Informatika meluncurkan *Website* Klinik Hoaks sejak tahun 2020 sebagai bentuk inovasi pelayanan informasi publik. Klinik Hoaks merupakan salah satu bentuk layanan publik digital yang disediakan untuk memfasilitasi masyarakat memperoleh informasi yang benar sekaligus melaporkan konten yang diragukan kebenarannya. Keberadaannya mencerminkan komitmen pemerintah dalam menghadirkan pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi serta berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat akan informasi yang valid di ruang digital. Melalui pendekatan berbasis digital, Klinik Hoaks tidak hanya berfungsi sebagai sarana verifikasi

informasi, tetapi juga menjadi wadah edukasi publik yang mendorong masyarakat agar lebih kritis terhadap arus informasi yang beredar.

Penerapan layanan berbasis digital di Jawa Timur juga didukung oleh Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 yang mengatur kedudukan, susunan organisasi, serta tugas dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika, termasuk tanggung jawab Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dalam menyediakan layanan informasi yang dapat diandalkan bagi masyarakat. Dengan adanya dasar hukum tersebut, Klinik Hoaks dijalankan tidak hanya sebagai inovasi pelayanan publik, tetapi juga sebagai bagian dari pelaksanaan tugas pemerintah dalam memastikan tersedianya informasi yang valid dan ruang digital yang aman bagi masyarakat.

Keberadaan *website* Klinik Hoaks diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi yang telah diverifikasi serta melaporkan konten yang diragukan kebenarannya. Namun, berdasarkan data Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur dan hasil observasi lapangan, masih ditemukan beberapa kendala seperti proses verifikasi yang cukup lama serta masih adanya permohonan verifikasi informasi yang belum terselesaikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas layanan verifikasi informasi melalui *Website* Klinik Hoaks masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan verifikasi informasi melalui Website Klinik Hoaks di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur.

RESEARCH METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena sosial yang berkaitan dengan efektivitas layanan verifikasi melalui *Website* Klinik Hoaks oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. Fokus penelitian pada efektivitas layanan verifikasi informasi melalui Website Klinik Hoaks oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan teori efektivitas organisasi menurut Duncan yang meliputi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Penelitian dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No. 242–244, Gayungan, Surabaya, karena masih adanya kendala dalam layanan verifikasi informasi melalui Website Klinik Hoaks, seperti keterlambatan proses verifikasi dan masih adanya permohonan verifikasi informasi yang belum terselesaikan. Teknik purposive sampling digunakan untuk menentukan informan penelitian yang terdiri atas aparatur Diskominfo Jawa Timur sebagai pengelola dan tim verifikator Website Klinik Hoaks serta masyarakat pengguna layanan website Klinik Hoaks. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

RESULT AND DISCUSSION

Penerapan layanan verifikasi informasi melalui *Website* Klinik Hoaks sebagai sarana klarifikasi informasi digital yang dapat diakses secara mandiri oleh masyarakat menunjukkan adanya upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang responsif terhadap isu maraknya penyebaran hoaks. Inisiatif ini menjadi penting untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki akses langsung ke sumber yang terpercaya dalam mengecek kebenaran informasi yang beredar. Dalam konteks ini, *Website* Klinik Hoaks hadir sebagai wadah yang memungkinkan masyarakat memperoleh kepastian mengenai kebenaran suatu informasi sehingga dapat meminimalisasi potensi penyebaran informasi menyesatkan.

Penggunaan *Website* Klinik Hoaks tidak hanya bertujuan untuk memudahkan dan mempercepat proses verifikasi informasi, tetapi juga diarahkan untuk meningkatkan

pemahaman masyarakat terkait literasi digital, khususnya kemampuan membedakan informasi valid dan informasi hoaks. Melalui layanan ini, pemerintah berharap kebutuhan masyarakat akan informasi akurat dapat terpenuhi tanpa harus mengorbankan waktu, tenaga, maupun biaya dalam mencari klarifikasi secara mandiri. Dengan adanya mekanisme verifikasi yang sistematis, masyarakat dapat memperoleh informasi yang dapat dipertanggungjawabkan tanpa harus mendatangi kantor pelayanan ataupun mencari sumber klarifikasi informal lainnya.

Adapun pembahasan hasil wawancara serta temuan penelitian mengenai efektivitas layanan verifikasi informasi melalui *Website* Klinik Hoaks dianalisis menggunakan teori efektivitas organisasi menurut Duncan yang meliputi tiga indikator, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Ketiga indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana penyelenggaraan layanan berjalan sesuai tujuan, terkoordinasi dengan baik, serta mampu menyesuaikan diri terhadap kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi. Dengan mengacu pada teori tersebut, pembahasan selanjutnya menguraikan efektivitas Klinik Hoaks secara lebih mendalam berdasarkan dimensi-dimensi yang relevan dengan hasil penelitian lapangan.

1. Pencapaian Tujuan

Salah satu tahapan penting dalam mencapai tujuan suatu program adalah memastikan bahwa program tersebut memiliki tujuan yang dirumuskan dengan jelas. Keberadaan tujuan ini sangat diperlukan agar pelaksanaan program dapat berjalan secara terarah dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pada tahapan indikator tertentu, terdapat tiga sub indikator yang menjadi acuan dalam menjelaskan arah pencapaian tujuan program. Ketiga sub indikator tersebut meliputi sasaran program, kurun waktu, dan dasar hukum, yang dijelaskan sebagai berikut.

a. Sasaran Program

Sasaran merupakan indikator pencapaian tujuan yang menilai keberhasilan program berdasarkan kesesuaian pelaksanaan dengan kebutuhan sasaran layanan (dalam Wardani & Isbandono, 2023). Sasaran program menggambarkan sejauh mana tujuan layanan dipahami dan berhasil dijalankan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tujuan utama dari layanan *Website* Klinik Hoaks adalah membantu masyarakat yang membutuhkan klarifikasi terhadap informasi yang beredar di ruang digital. Layanan ini disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur sebagai sarana bagi masyarakat untuk memverifikasi kebenaran informasi yang diragukan. Melalui layanan ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan verifikasi informasi melalui website yang telah disediakan.

Berdasarkan hasil penelitian, layanan Klinik Hoaks ini memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi yang telah diverifikasi oleh pemerintah. Selain itu, layanan ini juga berfungsi sebagai sarana edukasi literasi digital agar masyarakat lebih kritis dalam menerima dan menyebarkan informasi. Dengan demikian, sasaran program dalam menyediakan akses verifikasi informasi bagi masyarakat dapat dikatakan telah tercapai dengan baik.

2. Kurun Waktu

Kurun waktu merupakan salah satu aspek penting dalam menilai efektivitas suatu layanan publik, karena berkaitan langsung dengan kepastian pelayanan yang diterima masyarakat. Dalam pelaksanaan layanan verifikasi informasi melalui *Website* Klinik Hoaks, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur telah menetapkan standar waktu dalam pelayanan informasi di website Klinik Hoaks. Standar waktu tersebut bertujuan agar proses klarifikasi informasi dapat dilakukan dengan cepat sehingga mampu mengimbangi kecepatan penyebaran informasi di media digital.

Namun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dalam praktiknya proses verifikasi di website Klinik Hoaks tidak selalu dapat diselesaikan dalam waktu yang sama. Beberapa laporan membutuhkan waktu lebih lama karena proses verifikasi harus dilakukan dengan mengkonfirmasi kepada instansi terkait atau melakukan penelusuran informasi yang lebih mendalam. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun standar waktu pelayanan telah ditetapkan, konsistensi dalam pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan agar layanan verifikasi informasi Website Klinik Hoaks dapat berjalan lebih responsif. Perbaikan pada mekanisme verifikasi dan pengelolaan laporan diperlukan agar kepastian waktu pelayanan dapat lebih terjamin bagi masyarakat.

3. Dasar Hukum

Dasar hukum merupakan aspek penting dalam indikator pencapaian tujuan karena berfungsi sebagai legitimasi formal bagi penyelenggaraan layanan publik. Pelaksanaan layanan Website Klinik Hoaks di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur didukung oleh beberapa regulasi yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan informasi publik berbasis digital. Salah satunya adalah Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 yang mengatur kedudukan, susunan organisasi, serta tugas dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, termasuk dalam penyediaan layanan informasi publik.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan bahwa belum terdapat peraturan teknis yang secara khusus mengatur layanan Website Klinik Hoaks. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi teknis yang lebih rinci agar proses verifikasi informasi dapat berjalan lebih sistematis

2. Integrasi

Integrasi dalam konteks pelaksanaan program layanan publik merujuk pada sejauh mana suatu organisasi mampu menjalankan proses penyebaran informasi serta tata kerja secara terpadu agar tujuan program dapat tercapai dengan efektif. Adapun integrasi memiliki sub indikator sosialisasi dan prosedur sebagai berikut.

a. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan layanan publik karena berkaitan dengan penyebaran informasi kepada masyarakat mengenai keberadaan dan cara penggunaan layanan tersebut. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur telah melakukan berbagai upaya sosialisasi terhadap layanan Website Klinik Hoaks melalui media sosial serta kegiatan literasi digital lainnya.

Melalui kegiatan tersebut, masyarakat diperkenalkan dengan layanan verifikasi informasi serta diajak untuk lebih berhati-hati dalam menerima dan menyebarkan informasi di media digital. Sosialisasi ini juga bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya melakukan pengecekan fakta sebelum mempercayai suatu informasi.

Meskipun sosialisasi telah dilakukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian masyarakat yang belum mengetahui keberadaan layanan Klinik Hoaks. Oleh karena itu, upaya sosialisasi perlu diperluas dan dilakukan secara lebih intensif agar layanan ini dapat menjangkau masyarakat secara lebih merata.

b. Prosedur

Prosedur pelayanan merupakan bagian penting dalam indikator integrasi karena menunjukkan sejauh mana tata cara pelayanan disusun secara jelas dan terkoordinasi antara penyedia layanan dan pengguna. Prosedur yang sederhana dan mudah dipahami akan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik serta mencerminkan kesiapan organisasi dalam memberikan pelayanan yang efektif. Prosedur pelayanan pada Website Klinik

Hoaks dirancang agar masyarakat dapat dengan mudah mengajukan permohonan klarifikasi informasi.

Berdasarkan hasil penelitian, prosedur pengajuan klarifikasi ditampilkan secara sistematis dan mudah diakses melalui *website* resmi Klinik Hoaks. Dengan demikian, prosedur pelayanan *Website* Klinik Hoaks dapat dinilai efektif karena cukup sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini memudahkan masyarakat dalam mengajukan laporan serta memperoleh klarifikasi terhadap informasi yang beredar.

3. Adaptasi

Adaptasi merupakan proses penyesuaian diri yang dilakukan seseorang untuk menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya. Keberhasilan adaptasi dapat diukur melalui kemampuan pegawai atau warga Kelurahan dalam menyesuaikan diri dengan kondisi sarana dan prasarana yang tersedia. Terdiri dari 2 sub indikator yaitu peningkatan kemampuan serta sarana dan prasarana sebagai berikut.

a. Peningkatan Kemampuan

Dalam penyelenggaraan layanan verifikasi informasi, kemampuan sumber daya manusia menjadi faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Tim verifikator di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur memiliki peran dalam melakukan pengecekan dan klarifikasi terhadap informasi yang dilaporkan oleh masyarakat.

Dengan demikian, peningkatan kemampuan pengelola *Website* Klinik Hoaks dapat dinilai telah berjalan dan berkontribusi dalam mendukung pelaksanaan fungsi dasar layanan verifikasi informasi. Kemampuan tim telah memadai untuk memastikan proses verifikasi tetap berlangsung secara konsisten. Namun, masih belum terdapat pelatihan yang secara khusus dirancang bagi tim verifikator. Meskipun demikian, tim Klinik Hoaks tetap mampu menjalankan tugas verifikasi dan menyelesaikan laporan masyarakat secara konsisten dengan mengacu pada aturan yang berlaku.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung penting dalam pelaksanaan layanan publik berbasis digital. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai sangat memengaruhi kelancaran proses pelayanan serta kenyamanan pengguna. Dalam konteks layanan verifikasi informasi melalui *Website* Klinik Hoaks, sarana utama yang digunakan adalah sistem *website* yang berfungsi sebagai media pengajuan laporan sekaligus penyampaian hasil verifikasi kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, sarana dan prasarana yang digunakan dalam layanan Klinik Hoaks pada umumnya telah memadai untuk mendukung proses pelayanan. Namun demikian, pembaruan teknologi secara berkala tetap diperlukan agar sistem yang digunakan mampu mengikuti perkembangan teknologi informasi serta kebutuhan masyarakat yang terus berubah. Dengan adanya pembaruan tersebut, diharapkan layanan verifikasi informasi dapat berjalan lebih optimal, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

CONCLUSION

Mengikuti uraian sebelumnya mengenai Penerapan *Website* Klinik Hoaks sebagai Sarana Klarifikasi Informasi Digital, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Indikator pencapaian tujuan terdiri dari sasaran program, kurun waktu, dan dasar hukum. *Website* Klinik Hoaks telah berhasil memenuhi sasaran program yang memiliki tujuan untuk menyediakan layanan verifikasi informasi yang jelas bagi masyarakat. Mengenai kurun

waktu, praktik di lapangan menunjukkan kurang efektif karena masih adanya variasi dalam durasi penyelesaian laporan. Hal ini menunjukkan bahwa pengelola perlu memastikan konsistensi waktu penyelesaian untuk menjaga kepuasan masyarakat. Dalam hal dasar hukum, meskipun sudah ada dasar hukum yang mengatur, belum terdapat regulasi teknis yang rinci terkait website Klinik Hoaks. Oleh karena itu, diperlukan peraturan yang lebih mendetail untuk meningkatkan kepastian hukum dalam pelayanan.

Indikator Integrasi yang mencakup sosialisasi dan prosedur menunjukkan bahwa *Website* Klinik Hoaks telah melakukan sosialisasi yang cukup efektif melalui program literasi digital dan media sosial. Namun, sosialisasi tersebut masih perlu ditingkatkan agar informasi tentang layanan ini dapat dijangkau oleh masyarakat lebih luas dan merata. Di sisi lain, prosedur pelayanan yang diterapkan sudah efektif karena prosedur sudah cukup sederhana dan mudah dipahami, memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan dengan mudah.

Indikator Adaptasi, yang terdiri dari peningkatan kemampuan, sarana dan prasarana, menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan tim verifikator telah dilakukan dengan baik. Namun, pelatihan teknis yang secara khusus diperlukan agar tim lebih terampil dalam menangani laporan yang lebih kompleks. Untuk sarana dan prasarana, fasilitas yang ada sudah memadai, tetapi perlu ada pembaruan secara berkala agar teknologi yang digunakan tetap relevan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan teknologi.

Secara keseluruhan, efektivitas layanan verifikasi informasi melalui *Website* Klinik Hoaks berada pada kategori efektif. Layanan ini telah mampu menjalankan fungsi utamanya sebagai sarana klarifikasi informasi dan edukasi literasi digital bagi masyarakat. Namun demikian, masih diperlukan upaya penguatan dan optimalisasi pada beberapa aspek, khususnya kurun waktu pelayanan, sosialisasi yang lebih terstruktur, serta penguatan dasar hukum teknis, agar efektivitas layanan dapat terus ditingkatkan dan menjangkau masyarakat secara lebih luas dan merata

RECOMMENDATION

Adapun saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur perlu untuk mengembangkan sistem berbasis (*Artificial Intelligence/AI*) yang berfungsi sebagai basis data informasi yang telah diverifikasi sebelumnya. Dengan adanya sistem ini, laporan yang memiliki kesamaan dengan informasi yang sudah pernah diperiksa dapat langsung teridentifikasi tanpa perlu dilakukan penelusuran ulang, sehingga waktu verifikasi menjadi lebih cepat dan efisien.
2. Pengelola disarankan untuk menghubungkan layanan Klinik Hoaks dengan platform media sosial yang banyak digunakan, seperti WhatsApp, Instagram, atau X, melalui fitur seperti tautan cepat atau *chatbot*. Dengan cara ini, layanan Klinik Hoaks akan lebih mudah diakses oleh masyarakat, mengikuti kebiasaan mereka dalam mengakses informasi melalui media sosial. Integrasi ini akan mempermudah masyarakat untuk melakukan verifikasi informasi secara langsung melalui platform yang sudah mereka gunakan sehari-hari.
3. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur disarankan untuk meningkatkan sosialisasi Website Klinik Hoaks dengan berkolaborasi bersama influencer melalui sesi Live Fact-Checking, minimal 1-2 kali setiap bulan, baik secara daring maupun tatap muka. Sosialisasi tatap muka dapat dilakukan dengan mengadakan sosialisasi khusus Klinik Hoaks secara langsung di tingkat kabupaten/kota, sekolah, dan komunitas masyarakat

4. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur disarankan untuk mengadakan pelatihan berkala bagi tim verifikator Klinik Hoaks. Pelatihan ini difokuskan pada penggunaan alat verifikasi terkini dan teknik terbaru dalam memeriksa informasi yang dapat membantu mempercepat dan meningkatkan akurasi dalam memverifikasi informasi. Dengan mengadakan pelatihan setiap 3-6 bulan sekali, tim dapat tetap up-to-date dengan teknologi terbaru sebagai bentuk peningkatan kemampuan tim

REFERENCES

- Ariyani, N., Arlan, A. S., & Handayani, R. (2023). Efektivitas penggunaan aplikasi e-kinerja pegawai pada Kantor Camat Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia (JMSDM)*, 7(3), 622–633. <https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JMSDM/article/view/827/666>
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2024). Laporan survei internet APJII 2024: Penetrasi dan perilaku pengguna internet Indonesia. Jakarta: APJII. <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. (2023). *Jumlah penduduk menurut jenis kelamin dan kabupaten/kota Provinsi Jawa Timur (jiwa)*. <https://jatim.bps.go.id/id/statistics-table/2/Mzc1ZlI=/jumlah-penduduk-provinsi-jawa-timur.html>
- Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. (2025). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Tahun 2024*. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur.
- Duncan, R. B. (1973). *Multiple decision-making structures in adapting to environmental uncertainty: The impact on organizational effectiveness*. *Human Relations*, 26(3), 273–291. <https://doi.org/10.1177/001872677302600301>
- Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia. (n.d.). *Hoaks gubernur Jawa Timur tawarkan motor murah Rp500 ribu untuk warga Jawa Timur*. Diakses dari <https://www.komdigi.go.id/berita/berita-hoaks/detail/hoaks-gubernur-jawa-timur-tawarkan-motor-murah-rp500-ribu-untuk-warga-jawa-timur>
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2024, Januari 2). Hingga akhir tahun 2023, Kominfo tangani 12.547 isu hoaks. <https://www.komdigi.go.id/berita/pengumuman/detail/siaran-pers-no-02-hm-kominfo-01-2024-tentang-hingga-akhir-tahun-2023-kominfo-tangani-12-547-isu-hoaks>
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2025, Januari 8). Komdigi identifikasi 1.923 konten hoaks sepanjang tahun 2024. <https://www.komdigi.go.id/berita/siaran-pers/detail/komdigi-identifikasi-1923-konten-hoaks-sepanjang-tahun-2024>
- Kusuma Wardani, D. P., & Isbandono, P. (2024). Efektivitas program identitas kependudukan digital dalam menunjang pelayanan publik pada masyarakat di Kelurahan Pagesangan. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 2(1). <https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/view/32935/11778>
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif* (Ed. Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pemerintah Provinsi Jawa Timur. (2023). *Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 12 Tahun 2023*. <https://files.jdih.jatimprov.go.id/jdih-prod/uploads/topics/2023pg00350072.pdf>
- Steers, Richard.M. 1985. *Efektivitas Organisasi Kaidah Perilaku*. Jakarta: Erlangga.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38737>

- Wardani, D. P. K., & Isbandono, P. (2024). *Efektivitas program identitas kependudukan digital dalam menunjang pelayanan publik pada masyarakat di Kelurahan Pagesangan*. Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant), 2(1).
<https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/view/32935>
- Waskito, H. G. A., & Kholifah, E. R. (2024). Transparansi Informasi Publik dalam Pelaksanaan Program PPID di Kabupaten Jember. Jurnal Triwikrama, 2(1).
<https://ejournal.warunayama.org/index.php/triwikrama/article/view/4677>
- Widiatmoko, C., Simarmata, R. P., Gunadi, G. A., Amazihono, M., & Watimena, J. S. (2023). E-Government as a tool to increase public participation in public decision making. ARRUS Journal of Social Sciences and Humanities, 3(3), 272–278.
<https://doi.org/10.35877/soshum1809>
- Zuhratul Khaira Ulfia. (2022). Efektivitas program pembinaan anak jalanan di UPTD Rumoh Seujahtera Aneuk Nanggroe Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh. Repository Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
<http://eprints.ipdn.ac.id/8586/1/RINGKASAN%20SKRIPSI%20PRAJA%20%28ZUHRATUL%20KHAIRA%20ULFIA%2029.0075%20EFEKTIVITAS%20PROGRAM%20PEMBINAAN%20ANAK%20JALANAN%20DI%20UPTD%20RUMOH%20SEUJAHTERA%20ANEUK%20NANGGROE%20KABUPATEN%20ACEH%20BESAR%20PROVINSI%20ACEH%29.pdf>