

PENYADARAN BAHAYA UJARAN KEBENCIAN MELALUI #RTIKABDIMAS PROGRAM RELAWAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI ABDI MASYARAKAT

Rinda Cahyana^{1*}, Dewi Tresnawati², Leni Fitriani³, Ridwan Setiawan⁴, Eri Satria⁵,
Ade Sutedi⁶, Sri Rahayu⁷, Muhammad Rikza Nasrulloh⁸, Rina Kurniawati⁹,
Yusnita Habsari Utami¹⁰

^{1,2,3,4,5,6,7}Teknik Informatika, Institut Teknologi Garut, Indonesia

⁸Sistem Informasi, Institut Teknologi Garut, Indonesia

⁹Teknik Industri, Institut Teknologi Garut, Indonesia

¹⁰Direktorat Pembedayaan Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Indonesia

rindacahyana@itg.ac.id

ABSTRAK

Abstrak: Ujaran kebencian merupakan sisi negatif kebebasan berekspresi yang menimbulkan dampak buruk di dunia maya dan dunia nyata. Salah satu cara intervensi ujaran kebencian adalah pembangunan kompetensi literasi digital melalui pendidikan untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat akan bahaya ujaran kebencian. Program Relawan Teknologi Informasi dan Komunikasi Abdi Masyarakat yang dikenali di media sosial dengan hastag #RTIKAbdimas adalah program rutin tahunan yang bertujuan untuk melaksanakan upaya pembangunan tersebut di kabupaten Garut. Metode #RTIKAbdimas secara garis besar mencakup perekrutan relawan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) dan pelayanan relawan dalam bentuk kegiatan edukasi. Sebanyak 184 orang mahasiswa Teknik Informatika tersebar di 31 kelompok relawan TIK dan menyampaikan layanannya kepada lebih dari 400 remaja di lingkungan mitra yang berada di sejumlah kecamatan dalam lingkup wilayah kabupaten Garut. Rata-rata nilai sertifikasi mereka sebagai relawan TIK adalah 48.56. Hasil survei program kepada mitra menunjukkan sekitar 66% kegiatan pelayanan relawan TIK memberikan manfaat pengetahuan, di mana 87% peserta dari mitra merasa puas dan sangat puas. Mitra menilai aspek unggul relawan TIK pada komunikasi dan kerjasama. Menurut hasil tes peserta di awal dan akhir kegiatan, kinerja relawan TIK yang berhasil meningkatkan rata-rata pengetahuan bahaya ujaran kebencian sekitar 5.05 dari 41.12. Berdasarkan skor kinerja individual dan kelompok, sekitar 88% mahasiswa yang berpartisipasi sebagai relawan dalam #RTIKAbdimas terqualifikasi relawan TIK yang unggul.

Kata Kunci: Literasi Digital; Media Sosial; Relawan TIK; RTIKAbdimas; Ujaran Kebencian.

Abstract: Hate speech is a negative side of freedom of expression that has a harmful impact in cyberspace and the real world. One way of intervening against hate speech is the development of digital literacy competencies through education to increase public knowledge of the dangers of hate speech. The Community Service Information and Communication Technology Volunteer Program, known on social media with the hashtag #RTIKAbdimas is an annual routine program that aims to carry out these development efforts in the Garut district. The #RTIKAbdimas method broadly includes the recruitment of ICT volunteers (Information and Communication Technology) and volunteer services in the form of educational activities. A total of 184 Informatics Information Engineering students are spread across 31 ICT volunteer groups and deliver their services to more than 400 youths in partner environments located in several sub-districts within the Garut district. The average value of their certification as ICT volunteers on duty is 48.56. The results of the program survey to partners show that about 66% of ICT volunteer service activities provide knowledge benefits, of which 87% of participants from partners are satisfied and very satisfied. Partners assess the superior aspects of ICT volunteers in communication and collaboration. According to participants' test results at the beginning and end of the activity, the performance of ICT volunteers who succeeded in increasing the average knowledge of the dangers of hate speech was about 5.05 out of 41.12. Based on individual and group performance scores, about 88% of students who participate as volunteers in #RTIKAbdimas are qualified as excellent ICT volunteers.

Keywords: Digital Literacy; Hate Speech; ICT Volunteers; RTIKAbdimas; Social Media.



Article History:

Received: 25-07-2022

Revised : 08-09-2022

Accepted: 12-09-2022

Online : 15-10-2022



This is an open access article under the
CC-BY-SA license

A. LATAR BELAKANG

Saat ini, seseorang dapat berinteraksi dengan pengguna dan konten internet di komunitas maya. Ia dapat menghina orang lain pada saat mengalami kondisi emosi yang memuncak, dan menggunakan julukan kelompok untuk menguatkan hinaannya (Greenawalt, 1996). Sebagian di antara julukan tersebut merupakan kata atau istilah yang menyinggung karena menyerang karakteristik yang dilindungi oleh negara, seperti agama, etnis, jenis kelamin dan lain sebagainya (Chetty & Alathur, 2018; Cohen-Almagor, 2018; Fortuna & Nunes, 2018; Zhang & Luo, 2019). Dalam kondisi demikian, penghinaan berubah menjadi ujaran kebencian. Ujaran kebencian dapat muncul karena terorisme, atau pandangan politik dan agama yang ekstrem (Castaño-Pulgarín et al., 2021; Chetty & Alathur, 2018; Williams et al., 2017).

Pelaku ujaran kebencian dapat menemukan pendukung di internet dan merencanakan serangan terhadap target kebencian, mulai dari pengucilan hingga penghilangan nyawa (Cohen-Almagor, 2018; Fino, 2020; Kopytowska & Baidar, 2017; Seglow, 2016). Ujaran kebencian merupakan kejahatan dalam kondisi tertentu, sehingga sejumlah negara menghukum pelaku ujaran kebencian dengan hukuman pidana, dan melindungi kelompok minoritas dari ujaran kebencian dengan peraturan perundang-undangan (Brown, 2008; Ezeibe, 2021; Fino, 2020).

Dalam laporan tahun 2021 yang berjudul *Civility, Safety & Interaction Online: Indonesia*, Microsoft melaporkan ujaran kebencian sebagai risiko kedua di Indonesia setelah kabar bohong. Upaya melawan ujaran kebencian mencakup ujaran lawan ujaran, pendidikan, pengawasan, penyaringan konten oleh penyedia jasa internet atau program, dan inisiatif warga negara atau pengguna internet untuk memerangi kebencian (Cohen - Almagor, 2011). Buku *Status Literasi Digital di Indonesia* yang diterbitkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia memotret kondisi salah satu dari upaya tersebut. Angka statistik dalam buku tersebut menunjukkan 54.7% responden tidak pernah menangkalkan pesan menghina di dunia maya yang berpotensi menjadi ujaran kebencian.

Di antara solusi untuk permasalahan ujaran kebencian adalah pendidikan, minimalnya berupa kegiatan penyadaran yang merupakan tahap awal pembangunan kompetensi literasi digital. Masalah ujaran kebencian berkaitan dengan materi etika jaringan yang merupakan sub kompetensi komunikasi dan kolaborasi (Law et al., 2018). Kegiatan penyadaran sejalan dengan surat edaran Kepolisian Negara Republik Indonesia tahun 2015 tentang penanganan ujaran kebencian. Surat tersebut menyebutkan langkah penanganan ujaran kebencian yang mencakup pengawasan, penyadaran, intervensi bersama tokoh elit, dan mediasi solutif. Dengan memperhatikan solusi tersebut, program #RTIKAbdimas pada tahun 2022 bertujuan untuk mensosialisasikan bahaya ujaran kebencian

kepada masyarakat di wilayah kabupaten Garut sebagai upaya membantu pemerintah dalam memerangi ujaran kebencian dan membangun kesadaran di kalangan remaja.

B. METODE PELAKSANAAN

#RTIKAbdimas merupakan tugas lapangan mata kuliah Relawan Teknologi Informasi pada program studi Teknik Informatika, Institut Teknologi Garut. Metode #RTIKAbdimas mencakup lima tahapan seperti tahun sebelumnya, sebagaimana tampak pada gambar 1 (Cahyana et al., 2021). Tahapan tersebut terbagi menjadi dua luaran: (1) Penguasaan konsep Relawan TIK di kelas selama 8 pertemuan yang mencakup tahap registrasi dan pembekalan; dan (2) Penerapan konsep di lapangan selama 8 pertemuan yang mencakup tahap pelayanan hingga penilaian. Satu pertemuan kelas setara dengan 50 menit, dan satu pertemuan di lapangan setara dengan 170 menit, seperti terlihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan #RTIKAbdimas

Pada tahap *Registration* atau Pendaftaran, peserta mengisi formulir pendaftaran yang merekam profil, nama kelompok, nama pendamping dan nama mitra penerima manfaat. Setelah itu peserta mendapatkan pengetahuan tentang relawan TIK dari instruktur pada tahap *Provision* atau Pembekalan yang mencakup tujuh materi Dasar Relawan TIK, Karakter Relawan TIK, Kelompok dan Kompetensi Relawan TIK, Organisasi Relawan TIK, Kiprah Relawan TIK, Dasar Literasi Digital, dan Metode Pelayanan Relawan TIK.

Akhir tahapan Pembekalan adalah sertifikasi relawan TIK, di mana peserta mendapatkan pertanyaan yang mencakup 35 soal tertutup (5 soal untuk setiap materi) berupa pilihan ganda, dan 2 soal terbuka terkait penilaian tingkat kesulitan dan kesan terhadap kegiatan pembekalan. Peserta adalah mahasiswa program Sarjana, sehingga peserta harus menganalisis untuk menemukan jawaban yang tepat dalam materi pembekalan. Penghitungan huruf mutu sertifikasi menggunakan Excel dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Pi adalah nilai peserta ke-i
2. P:P adalah kolom yang berisi nilai peserta
3. Rata-rata X diperoleh dengan formula $AVERAGE(P:P)$

4. Simpangan baku S diperoleh dengan formula $STDEV.S(P:P)$
5. Huruf mutu A bila $P_i \geq X+1,55*S$
6. Huruf mutu B bila $P_i \geq X+0,55*S$ dan $P_i < X+1,55*S$
7. Huruf mutu C bila $P_i \geq X-0,55*S$ dan $P_i < X+0,55*S$
8. Huruf mutu D bila $P_i \geq X-1,55*S$ dan $P_i < X-0,55*S$
9. Huruf mutu E bila $P_i < X-1,55*S$

Mahasiswa menerapkan teori tersebut pada tahap *Service* atau Pelayanan secara berkelompok di bawah pendampingan Relawan TIK senior. Sebelum melaksanakan pelayanan, instruktur memberikan materi pengantar #RTIKAbdimas yang menjelaskan dua jenis layanan relawan yang harus dijalankan oleh semua kelompok relawan, mencakup layanan umum berupa penyadaran bahaya ujaran kebencian, dan layanan khusus berupa pembangunan kompetensi literasi digital sesuai masalah atau kebutuhan mitra. Semua orang yang menerima layanan akan memberikan umpan balik berupa tingkat kepuasan dan deskripsi manfaat di setiap sesi pelayanan. Kelompok relawan TIK mengukur pengetahuan mitra tentang risiko paling tinggi yang mengancam pengguna internet di Indonesia; pengertian, unsur, dampak luas, contoh, bentuk tindakan, dan alat ujaran kebencian; serta kemampuan dalam mengidentifikasi ujaran kebencian. Di penghujung pelayanan, perwakilan mitra memberikan umpan balik melalui formulir survei program terkait:

1. Kemampuan kelompok Relawan TIK dalam memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan masalah mitra;
2. Kemanfaatan perangkat TIK yang diperkenalkan atau diterapkan oleh kelompok Relawan TIK bagi pekerjaan mitra;
3. Keinginan mitra untuk terus menerapkan pengetahuan, keterampilan, atau kemampuan yang diberikan oleh Relawan TIK;
4. Kecenderungan mitra untuk meminta bantuan Relawan TIK dibandingkan relawan lainnya dalam kaitannya dengan pemanfaatan TIK;
5. Keinginan mitra menjalin kerjasama terkait pemanfaatan TIK dengan Relawan TIK;
6. Aspek kepuasan yang mencakup perangkat teknologi, modul pelatihan, cara melatih, pengelolaan kegiatan, serta komunikasi dan kerjasama; dan
7. Saran masukan untuk program #RTIKAbdimas ke depan.

Pada tahap *Assesment* atau Penilaian, seluruh kelompok merampungkan laporan yang akan dinilai oleh pendamping. Setiap anggota kelompok menilai tingkat partisipasi dan kerjasama anggota lain dalam kegiatan penilaian rekan sejawat. Pada akhirnya setiap mahasiswa mendapat nilai kualifikasi Relawan TIK berdasarkan nilai kelompok dan nilai individu. Nilai kelompok berdasarkan kelengkapan dokumentasi, nilai mitra yang

bersumber dari data survei program, dan nilai laporan dari pendamping. Nilai individu berdasarkan penilaian rekan sejawat. Tabel 1 menunjukkan matriks penilaian kualifikasi Relawan TIK. Kualifikasi Relawan TIK mencakup:

1. Unggul untuk angka kualifikasi di atas 79;
2. Sangat baik untuk angka kualifikasi antara 60 sampai dengan 79;
3. Baik untuk angka kualifikasi antara 40 sampai dengan 59; dan
4. Belum baik untuk angka kualifikasi di bawah 40.

Tabel 1. Matriks Penilaian Kualifikasi Relawan TIK

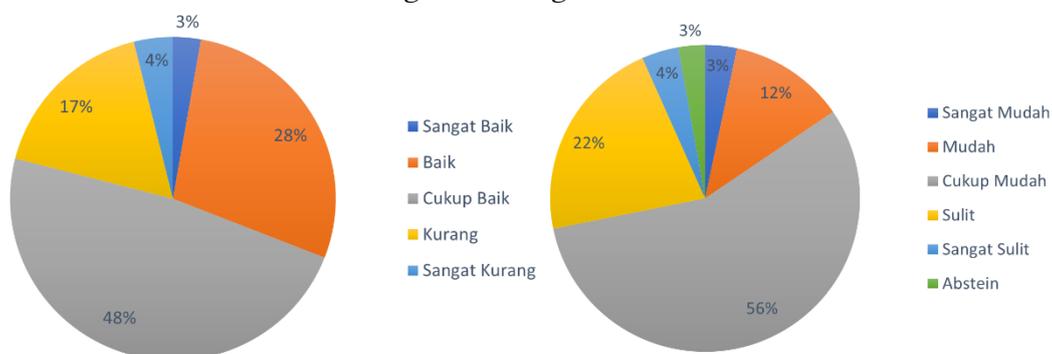
Komponen dan Porsi Kinerja Kelompok	Kelengkapan Dokumentasi	Nilai Laporan dari Pendamping	Nilai Kepuasan Mitra
	40%	30%	30%
Komponen dan Porsi Kinerja Individu	Nilai Partisipasi	Nilai Kerjasama	
	50%	50%	
Komponen dan Porsi Kualifikasi Relawan	Kinerja Kelompok	Kinerja Individu	
	20%	80%	

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tahap Pendaftaran dan Pembekalan

Menurut data pendaftaran, terdapat 184 mahasiswa dengan latar belakang bidang ilmu Teknik Informatika yang turut serta dalam program #RTIKAbdimas dan tersebar di 31 kelompok relawan TIK. Hasil sertifikasi relawan TIK menunjukkan rata-rata nilai sertifikasi mahasiswa adalah 48.56 dengan kualitas mayoritas cukup baik sebagaimana tampak pada Gambar 2. Mayoritas peserta berpendapat soal sertifikasi cukup mudah. Dengan simpangan baku 15.04, ketentuan huruf mutu untuk sertifikasi Relawan TIK, seperti terlihat pada Gambar 2.

- a. Huruf mutu A atau *sangat baik* bila $P_i \geq 71.88$
- b. Huruf mutu B atau *baik* bila $P_i \geq 56.84$ dan $P_i < 71.88$
- c. Huruf mutu C atau *cukup baik* bila $P_i \geq 40.29$ dan $P_i < 56.84$
- d. Huruf mutu D atau *kurang* bila $P_i \geq 25.25$ dan $P_i < 40.29$
- e. Huruf mutu E atau *sangat kurang* bila $P_i < 25.25$



Gambar 2. Distribusi mutu dan tingkat kesulitan sertifikasi

Menurut umpan balik dari mahasiswa, sebagian kecil dari mereka mudah memahami penjelasan materi dari instruktur dalam pertemuan

pembekalan, namun merasa kesulitan memahami *handout* yang umumnya hanya menampilkan diagram. Peserta dengan mutu sertifikasi yang cukup baik merasa kagum dengan relawan TIK, serta menganggap materi pembekalan sangat jelas, mudah difahami, menyenangkan, menarik, bermanfaat, baik untuk diterapkan, dan lain sebagainya.

2. Tahap Pelayanan dan Pelaporan

Pada hari Minggu, tanggal 17 April 2022, instruktur membuka kegiatan pelayanan dengan menggelar kegiatan seminar daring #RTIKBerkreasi yang diikuti oleh 267 audien Zoom dan 208 audien Youtube. Kegiatan tersebut merupakan program Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, bekerjasama dengan Siberkreasi, Relawan TIK Indonesia, dan Institut Teknologi Garut. Instruktur dan pendamping #RTIKAbdimas turut serta menjadi narasumber dan moderator, sementara relawan TIK dan mitranya menjadi audien. Rekaman kegiatannya di <https://youtu.be/XZeilPw7Ou0>, seperti terlihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Flyer seminar daring #RTIKBerkreasi

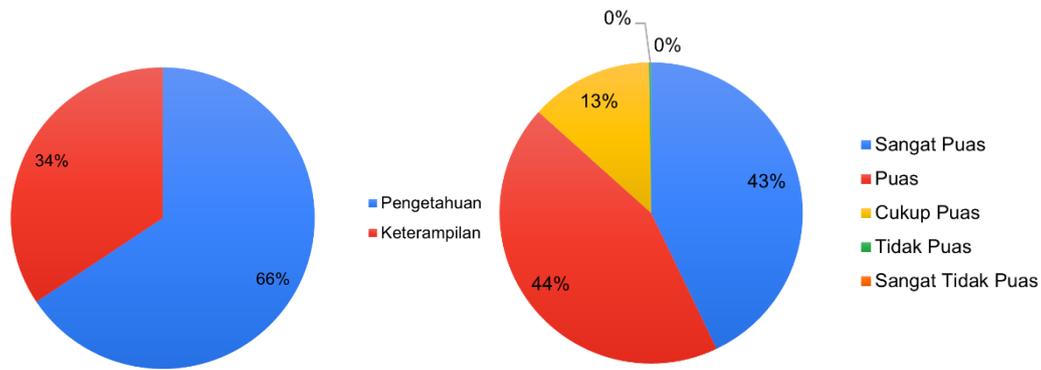
Setelah itu, seluruh kelompok relawan TIK melaksanakan layanan umum dan khusus. Wilayah pelayanan #RTIKAbdimas mencakup kecamatan Garut Kota, Karangpawitan, Sucinaraja, Selaawi, Leuwigoong, Banyuresmi, Tarogong Kaler, Tarogong Kidul, Sukaresmi, dan Bayongbong. Kegiatan Pelayanan berlokasi di SMA (Sekolah Menengah Atas) Negeri 11 Garut, SMA Negeri 6 Garut, Sekolah Menengah Kejuruan Islam Terpadu Muhajirin Garut, SMP (Sekolah Menengah Pertama) Negeri 2 Tarogong Kidul, SMP Negeri 2 Cilawu, SMP Negeri 1 Sukawening, SMP Negeri 1 Garut, SMP Negeri 4 Garut, SMP Negeri 2 Samarang, Asrama MTs (Madrasah Tsanawiyah) Negeri 1 Garut, MTs ar-Rohmah, MTs al-Musaddadiyah, MTs Salafiyah, MTs SA al-Qudsyah, MTs Taufiqush

Shadiqin, Madrasah Aliyah al-Musthafa, Lembaga Kursus dan Pelatihan al-Amin, Lembaga Yuk Perduli, Pesantren at-Toyyib, Yayasan al-Farisi, Pesantren Syarikat Islam, Rumah Tahfidz Quran Abulyatama, Ikatan Pelajar Peremuan Nahdatul Ulama, Ikatan Pelajar Nahdatul Ulama Al-Halim Garut, Perkumpulan Pemuda Ichwan, Tiktak Komunitas, Komunitas Multimedia Creative, dan lainnya. Semua kelompok melaksanakan layanan umum yang sama berupa sosialisasi bahaya ujaran kebencian. Sumber materinya selain dari materi pembekalan *Pengantar Literasi Digital*, juga dari buku terbitan Komnas HAM (Komite Nasional Hak Asasi Manusia) Republik Indonesia yang berjudul *Buku Saku Penangan Ujaran Kebencian (Hate Speech)*. Gambar 4 menampilkan sebagian kegiatan di lokasi tersebut, seperti terlihat pada Gambar 4.



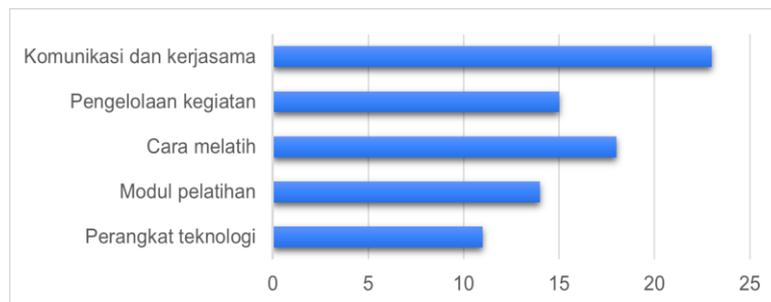
Gambar 4. Penyampaian layanan relawan kepada mitra

Peserta sosialisasi yang berasal dari mitra mengisi *pre test* dan *post test* saat pelayanan umum. Dari 831 data tes, hanya 490 data yang memenuhi syarat, di mana semua peserta mengisi kedua jenis tes dan tidak menyatakan berusia 0 tahun. Data tersebut mencakup 59.18% responden berjenis kelamin wanita dan 40.82% pria yang hampir semuanya berusia remaja (99.59%). Rata-rata skor *pre test* adalah 41.12 dan rata-rata skor *post test* adalah 46.17 dengan skala skor dari 0 sampai 100. Kondisi tersebut menunjukkan kemungkinan penyampaian pengetahuan oleh kelompok relawan TIK yang belum cukup baik. Menurut 879 data umpan balik yang diberikan oleh mitra pada setiap sesi kegiatan layanan, manfaat dominan yang diperoleh dari kelompok relawan TIK adalah pengetahuan (66%), dan mayoritas merasa puas (44%) atas layanan, seperti terlihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Umpan balik dari mitra terkait pelayanan

Kemungkinan penyebab kondisi tersebut adalah karena tidak tersedianya modul pelatihan yang berisi materi sosialisasi. Hal tersebut tergambar dari Survei Program, di mana kepuasan mitra terhadap modul pelatihan berada pada posisi kedua terendah, seperti terlihat pada Gambar 6.



Gambar 6. Kepuasan Mitra

Tingkat kesulitan soal tes sangat mungkin mempengaruhi hasil tes. Tabel 2 menunjukkan materi yang berkontribusi pada rendahnya hasil tes. Selisih positif menunjukkan adanya peningkatan jumlah orang yang beranjak dari kondisi tidak tahu menjadi tahu. Selisih negatif menunjukkan adanya peningkatan jumlah orang yang pengetahuannya menjadi keliru, seperti terlihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Persentase Jawaban Tes yang Benar

No	Pengetahuan	Sebelum	Sesudah	Selisih
1	Risiko teratas di Indonesia	46,53%	31,43%	-15,10%
2	Pengertian ujaran kebencian	9,80%	24,08%	14,29%
3	Unsur ujaran kebencian	39,59%	44,49%	4,90%
4	Tindakan ujaran kebencian	50,61%	48,57%	-2,04%
5	Contoh ujaran kebencian	37,96%	60,00%	22,04%
6	Pelaku ujaran kebencian	27,76%	53,06%	25,31%
7	Alat ujaran kebencian	88,16%	86,94%	-1,22%
8	Dampak ujaran kebencian	28,57%	20,82%	-7,76%

Kesalahan jawaban atas pertanyaan nomor 1 mungkin terjadi karena relawan TIK tidak menyampaikan informasi tentang risiko teratas di

Indonesia yang bersumber dari laporan Microsoft dalam sesi pelayanan umum. Informasi tersebut tidak ada dalam buku Komnas HAM yang menjadi sumber rujukan materi. Sekalipun telah disampaikan oleh narasumber dalam kegiatan pembukaan pelayanan #RTIKAbdimas, mungkin karena kutipan informasi dalam slide tersaji dalam bahasa asing, sehingga audien tidak berhasil menangkap informasinya. Atau mungkin saja karena program #RTIKAbdimas mengangkat masalah ujaran kebencian, sehingga terjadi sekitar 18.87% peserta sosialisasi menjawab keliru karena menganggap ujaran kebencian sebagai risiko tersebut.

Sekitar 16.33% peserta mengubah jawaban untuk pertanyaan nomor 4 menjadi keliru karena beranggapan fitnah tidak termasuk ujaran kebencian. Sekitar 2.04% peserta mengubah jawabannya yang telah benar. Buku Komnas HAM menjelaskan fitnah dapat menjadi ujaran kebencian, dan perbuatan tidak menyenangkan bukan merupakan ujaran kebencian. Materi pembukaan hanya menyebutkan penghinaan, pencemaran nama baik, penistaan, memprovokasi, menghasut, penyebaran berita bohong sebagai ujaran kebencian, sehingga peserta sosialisasi harus memilih fitnah atau perbuatan tidak menyenangkan yang bukan merupakan ujaran kebencian. Walau demikian, jumlah peserta yang memilih jawaban “perbuatan tidak menyenangkan” (47.57%) jauh lebih banyak dari pada memilih jawaban “finah” (32.65%). Membaca buku Komnas HAM secara keseluruhan dapat menyelesaikan masalah ini. Untuk pertanyaan nomor 7, sekalipun ada sekitar 1,22% peserta yang mengubah jawabannya menjadi keliru, namun 86.94% peserta mengetahui media sosial sebagai alat yang dapat menghantarkan ujaran kebencian ke dalam rumah. Oleh karenanya pengurangan ini tidak signifikan.

Peserta perlu memahami makna “*dampak luas*” dan “*pemusnahan masal*” untuk dapat menjawab soal nomor 8 dengan benar. Kebanyakan peserta menganggap pemusnahan masal bukan merupakan dampak luas ujaran kebencian, padahal pemusnahan masal adalah dampak luas terbesar. Sekitar 33.88% peserta memilih jawaban “*pemusnahan masal*”, jawaban selainnya di bawah angka persentase tersebut. Sekitar 7.76% peserta mengubah jawabannya menjadi keliru, mungkin karena tidak memahami dampak “merusak harga diri” itu hanya sebatas pribadi korban (Seglow, 2016) dan tidak meluas kepada kelompoknya. Lain halnya dengan diskriminasi, serangan fisik, dan pemusnahan masal (Al-Hassan & Al-Dossari, 2019; Cohen-Almagor, 2018; Ezeibe, 2021). Instruktur telah menyampaikan informasi ini kepada relawan TIK dalam kegiatan pembekalan, dan kepada mitra dalam kegiatan pembukaan. Selain layanan umum, setiap kelompok melaksanakan layanan khusus sesuai permintaan mitra. Layanan khusus yang telah diberikan oleh kelompok Relawan TIK kepada mitra mencakup jenis layanan relawan TIK:

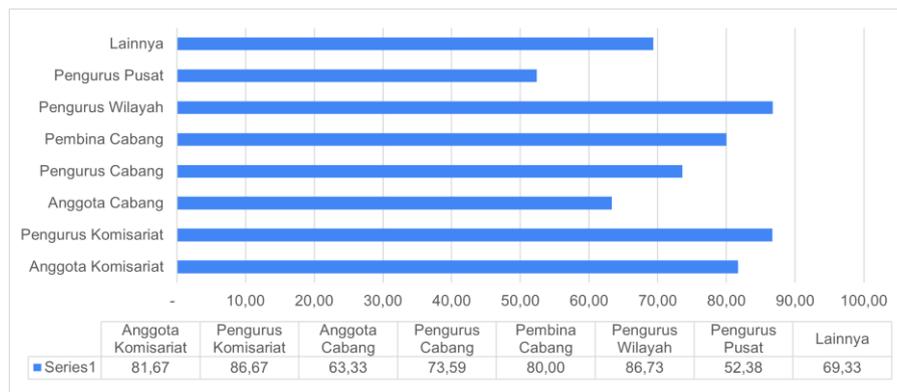
- a. Layanan perangkat berupa instalasi komputer, pemeliharaan komputer;

- b. Layanan pengguna berupa pelatihan Microsoft Office, Canva, Unity, Blog, UI/UX, Adobe Illustrator, Autocrat, Google Classroom, Kahoot, Google Mail, dan Pemrograman Web; dan
- c. Layanan informasi berupa pembuatan company profile.

3. Tahap Penilaian

Evaluasi dengan menggunakan matriks pada Tabel 1 menunjukkan rata-rata kinerja kelompok sekitar 87.52, rata-rata kinerja individu sekitar 90.99, dan rata-rata skor kualifikasi sekitar 90.29. Data tersebut menunjukkan mayoritas relawan TIK bersungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas pelayanan.

Pada tanggal 28 Mei 2022, organisasi Relawan TIK Indonesia menguji coba sertifikasi relawan TIK #RTIKAbdimas dalam kegiatan *Training of Trainers* RTIK *Talent* yang diikuti lebih dari 300 relawan TIK se Indonesia dengan hasil sebagaimana tampak pada gambar 8. Kegiatan tersebut menyajikan tujuh materi #RTIKAbdimas. Berdasarkan hasil tes, anggota yang berasal dari Bali memiliki skor rata-rata kualifikasi terbaik (98.57). Relawan TIK Indonesia dapat mempersiapkan pengurus wilayah atau komisariat di Bali sebagai instruktur Pusat Pendidikan dan Pelatihan Relawan TIK Indonesia. Berikut adalah rata-rata kualifikasi relawan TIK Indonesia, seperti terlihat pada Gambar 7.



Gambar 7. Rata-rata kualifikasi Relawan TIK Indonesia

D. SIMPULAN DAN SARAN

Program #RTIKAbdimas berhasil melaksanakan kegiatan sosialisasi bahaya ujaran kebencian. Rata-rata kenaikan pengetahuan terkait bahaya ujaran kebencian sekitar 5.05. Mitra memberikan respon yang baik terhadap program ini baik dalam setiap sesi kegiatan layanan ataupun di akhir pelayanan. Ada sejumlah catatan kekurangan dalam pelaksanaan RTIKAbdimas yang bermuara pada materi pembelajaran. Ke depan kelompok relawan TIK tidak perlu membuat materi pembelajaran, terlebih apabila mereka tidak mengetahui soal tes untuk peserta sosialisasi. Instruktur dapat membuat materi tersebut yang relevan dengan soal dan memberi peluang tercapainya angka tes yang tinggi. Kesuksesan sosialisasi

adalah apabila peserta dapat memenuhi luaran pembelajaran yang diwakili oleh soal tes.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim penulis mengucapkan terima kasih kepada Institut Teknologi Garut, Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, serta Relawan TIK Indonesia yang telah memberikan dukungan moril dan materil, sehingga kegiatan pengabdian ini dapat terlaksana dengan baik.

DAFTAR RUJUKAN

- Al-Hassan, A., & Al-Dossari, H. (2019). Detection of hate speech in social networks: a survey on multilingual corpus. *6th International Conference on Computer Science and Information Technology*, 10, 10–5121.
- Brown, A. (2008). The racial and religious hatred act 2006: a Millian response. *Critical Review of International Social and Political Philosophy*, 11(1), 1–24.
- Cahyana, R., Setiawan, R., Aulawi, H., & Santoso, B. T. (2021). Pembangunan Kompetensi Literasi Digital Sektor Pendidikan Di Masa Pandemi Covid-19 Melalui# RTIKABDIMAS. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 5(4), 1606–1617.
- Castaño-Pulgarín, S. A., Suárez-Betancur, N., Vega, L. M. T., & López, H. M. H. (2021). Internet, social media and online hate speech. Systematic review. *Aggression and Violent Behavior*, 58, Issue? Halaman? 101608.
- Chetty, N., & Alathur, S. (2018). Hate speech review in the context of online social networks. *Aggression and Violent Behavior*, 40, Issue? 108–118. <https://doi.org/10.1016/J.AVB.2018.05.003>
- Cohen-Almagor, R. (2011). Fighting hate and bigotry on the Internet. *Policy & Internet*, 3(3), 1–26.
- Cohen-Almagor, R. (2018). Taking North American white supremacist groups seriously: The scope and the challenge of hate speech on the Internet. *International Journal of Crime, Justice, and Social Democracy*, 7(2), 38–57.
- Ezeibe, C. (2021). Hate speech and election violence in Nigeria. *Journal of Asian and African Studies*, 56(4), 919–935.
- Fino, A. (2020). Defining hate speech: a seemingly elusive task. *Journal of International Criminal Justice*, 18(1), 31–57.
- Fortuna, P., & Nunes, S. (2018). A Survey on Automatic Detection of Hate Speech in Text. *ACM Comput. Surv.*, 51(4). Halaman? <https://doi.org/10.1145/3232676>
- Greenawalt, K. (1996). *Fighting words: individuals, communities, and liberties of speech*. Tempat Terbit? Princeton University Press.
- Kopytowska, M., & Baider, F. (2017). From stereotypes and prejudice to verbal and physical violence: Hate speech in context. *Lodz Papers in Pragmatics*, 13(2), 133–152.
- Law, N., Woo, D., de la Torre, J., & Wong, G. (2018). A global framework of reference on digital literacy skills for indicator 4.4. 2. *UNESCO Institute for Statistics (UIS/2018/ICT/IP/51)*.
- Seglow, J. (2016). Hate speech, dignity and self-respect. *Ethical Theory and Moral Practice*, 19(5), 1103–1116.
- Williams, M. L., Burnap, P., & Sloan, L. (2017). Towards an ethical framework for publishing Twitter data in social research: Taking into account users' views, online context and algorithmic estimation. *Sociology*, 51(6), 1149–1168.
- Zhang, Z., & Luo, L. (2019). Hate speech detection: A solved problem? the challenging case of long tail on twitter. *Semantic Web*, 10(5), 925–945.