

Pelanggaran Etika Dalam Media Sosial

Dea Enjelina Sipayung¹ Halima Lahagu² Natalia Pasaribu³ Sabrina Manalu⁴ Suryawati
Lumban Toruan⁵ Thesa Febrianti Sihombing⁶ Taufiq Ramadhan⁷

Program Studi Pendidikan Bahasa Jerman, Universitas Negeri Medan, Kota Medan, Provinsi
Sumatera Utara, Indonesia^{1,2,3,4,5,6,7}

Email: sipayungdea483@gmail.com¹

Abstrak

Media sosial menjadi sarana utama untuk berinteraksi dengan orang lain di era modern berkat kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Namun, kemudahan berkomunikasi melalui media sosial juga memungkinkan pelanggaran etika seperti hoaks, ujaran kebencian, pencemaran nama baik, dan pelanggaran privasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan berbagai jenis pelanggaran etika yang terjadi dalam media sosial serta menganalisis faktor-faktor yang menyebabkannya dan bagaimana hal itu berdampak baik pada masyarakat maupun individu. Metode penelitian yang digunakan adalah observasi media sosial populer Indonesia dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya literasi digital, kurangnya regulasi, dan minimnya kesadaran etika pengguna adalah faktor yang sering menyebabkan pelanggaran etika. Oleh karena itu, banyak pihak harus berpartisipasi secara aktif untuk membangun etika bermedia sosial yang baik dan bertanggung jawab.

Kata Kunci: Etika, Media Sosial, Pelanggaran, Literasi Digital, dan Ujaran Kebencian

Abstract

Social media has become the primary means of interacting with others in the modern era thanks to advances in information and communication technology. However, the ease of communication through social media also opens the door to ethical violations such as hoaxes, hate speech, defamation, and privacy breaches. The purpose of this research is to identify various types of ethical violations that occur on social media, analyze the factors that cause them, and examine their impact on both society and individuals. The research method used includes observation of popular Indonesian social media platforms and literature studies. The results show that a lack of digital literacy, insufficient regulation, and low ethical awareness among users are common causes of ethical violations. Therefore, various stakeholders must actively participate in fostering responsible and ethical social media behavior.

Keywords: Ethics, Social Media, Violations, Digital Literacy, and Hate Speech



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Media sosial telah berkembang menjadi komponen penting dalam kehidupan masyarakat kontemporer. Platform seperti Facebook, Instagram, Twitter (kini dikenal sebagai X), TikTok, dan WhatsApp digunakan secara luas oleh berbagai kalangan untuk berkomunikasi, berbagi informasi, dan mengekspresikan diri. Perkembangan teknologi komunikasi ini membawa dampak signifikan terhadap cara manusia berinteraksi, baik dalam ruang privat maupun publik. Di satu sisi, media sosial memungkinkan terbentuknya jaringan sosial yang luas dan akses informasi yang cepat. Namun, di sisi lain, muncul berbagai persoalan baru yang berkaitan dengan etika berkomunikasi di ranah digital. Meskipun media sosial memiliki manfaat yang besar, seperti mempererat hubungan sosial, mendukung gerakan sosial, dan menyuarakan opini publik, fenomena pelanggaran etika komunikasi menjadi semakin marak. Banyak pengguna media sosial yang tidak menyadari bahwa tindakan mereka di dunia maya memiliki konsekuensi nyata di dunia fisik. Hal ini

menyebabkan meningkatnya kasus pencemaran nama baik, penyebaran berita palsu (hoaks), perundungan daring (cyberbullying), ujaran kebencian, hingga pelanggaran privasi. Kejadian-kejadian tersebut tidak hanya berdampak pada individu secara pribadi, seperti gangguan psikologis dan kerusakan reputasi, tetapi juga dapat memicu konflik sosial yang lebih luas dalam masyarakat.

Salah satu bentuk pelanggaran etika yang paling menonjol di media sosial adalah penyebaran informasi palsu atau hoaks. Dalam era post-truth, di mana emosi sering kali lebih diutamakan daripada fakta, hoaks menyebar dengan sangat cepat melalui berbagai platform digital. Pengguna media sosial sering kali membagikan informasi tanpa memverifikasi kebenarannya, terutama jika informasi tersebut sesuai dengan pandangan pribadi atau menggugah emosi. Keberadaan algoritma yang dirancang untuk memperkuat keterlibatan pengguna juga memperparah keadaan, karena konten yang bersifat provokatif atau sensasional lebih sering muncul dalam linimasa pengguna. Hal ini menciptakan echo chamber, di mana individu hanya terpapar pada informasi yang memperkuat keyakinan mereka sendiri. Akibatnya, hoaks tidak hanya menyesatkan masyarakat, tetapi juga dapat memicu kepanikan, polarisasi politik, dan bahkan kekerasan sosial. Selain hoaks, fenomena perundungan daring (cyberbullying) juga menjadi persoalan serius dalam diskursus etika digital. Media sosial memberikan ruang anonim dan jarak yang mempermudah pelaku untuk menyerang orang lain tanpa harus bertanggung jawab secara langsung. Perundungan ini dapat berbentuk hinaan, pelecehan, penghinaan fisik dan mental, atau bahkan ancaman kekerasan. Dampaknya tidak bisa diremehkan: korban dapat mengalami tekanan psikologis yang berat, kehilangan rasa percaya diri, bahkan dalam kasus ekstrem dapat mengarah pada tindakan bunuh diri. Sayangnya, banyak kasus perundungan daring yang tidak tertangani secara hukum karena keterbatasan regulasi dan kesulitan identifikasi pelaku. Hal ini menunjukkan bahwa etika berkomunikasi secara digital belum sepenuhnya menjadi kesadaran kolektif masyarakat pengguna media sosial.

Pelanggaran privasi juga menjadi isu utama dalam etika komunikasi digital. Banyak pengguna media sosial yang secara tidak sadar membagikan informasi pribadi yang sensitif, baik milik sendiri maupun orang lain, tanpa mempertimbangkan potensi risiko yang menyertainya. Di sisi lain, pelaku pelanggaran privasi kerap memanfaatkan data pribadi untuk kepentingan tertentu, seperti doxing (menyebarkan informasi pribadi secara publik), pencurian identitas, atau bahkan pemerasan. Praktik semacam ini tidak hanya melanggar hak asasi individu atas privasi, tetapi juga menimbulkan keresahan dan ketakutan di kalangan pengguna internet. Dalam konteks ini, penting untuk menumbuhkan kesadaran tentang pentingnya perlindungan data pribadi serta tanggung jawab moral dalam membagikan informasi secara daring. Fenomena ini menjadi perhatian serius dalam kajian komunikasi dan etika, terutama karena keterkaitan antara perilaku digital dengan tanggung jawab moral pengguna. Dalam konteks ini, penting untuk memahami bentuk-bentuk pelanggaran etika yang terjadi di media sosial, mengidentifikasi faktor-faktor penyebabnya, serta merumuskan solusi strategis yang dapat meminimalisasi dampak negatif yang ditimbulkan. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital dan etika, kurangnya regulasi yang ketat, serta sifat anonimitas di media sosial turut berkontribusi terhadap terjadinya pelanggaran tersebut.

Untuk mengatasi berbagai pelanggaran etika di media sosial, diperlukan pendekatan yang komprehensif dan kolaboratif dari berbagai pihak. Pendidikan literasi digital harus menjadi bagian dari kurikulum formal sejak usia dini, dengan penekanan pada nilai-nilai etika, tanggung jawab sosial, dan keterampilan berpikir kritis dalam menghadapi informasi digital. Selain itu, penyedia platform media sosial perlu memainkan peran aktif dalam

mengembangkan algoritma yang tidak hanya mementingkan interaksi pengguna, tetapi juga menekan penyebaran konten berbahaya. Pemerintah dan institusi hukum juga harus memperbarui regulasi agar sesuai dengan perkembangan teknologi dan mampu menjerat pelaku pelanggaran etika secara adil dan tegas. Dalam jangka panjang, sinergi antara pendidikan, teknologi, dan kebijakan publik diharapkan mampu menciptakan ekosistem media sosial yang lebih sehat, aman, dan beretika bagi seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, kajian ini bertujuan untuk menganalisis secara kritis fenomena pelanggaran etika di media sosial sebagai tantangan komunikasi kontemporer. Pembahasan akan difokuskan pada aspek normatif, sosial, dan psikologis, guna memberikan pemahaman yang komprehensif dan kontribusi terhadap pengembangan praktik komunikasi yang bertanggung jawab di era digital. Pentingnya pembahasan mengenai pelanggaran etika dalam media sosial juga terlihat dari peningkatan kasus-kasus hukum yang berkaitan dengan aktivitas daring. Menurut laporan dari Siberkreasi dan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), pada tahun 2023 terdapat lebih dari 11.000 aduan masyarakat terkait konten negatif di media sosial, mencakup ujaran kebencian, hoaks, hingga pornografi digital (Kominfo, 2023). Hal ini mencerminkan betapa masifnya permasalahan etika digital yang dihadapi masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, kajian terhadap fenomena ini tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga praktis dan urgen dalam rangka membangun masyarakat digital yang sehat dan beradab.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi literatur dan pengamatan langsung terhadap media sosial. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan fenomena pelanggaran etika di media sosial secara sistematis berdasarkan kajian teoritis dan observasi nyata di lapangan digital.

1. Pendekatan Penelitian. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menjelaskan jenis-jenis pelanggaran etika yang terjadi di media sosial, faktor penyebab, serta dampaknya terhadap individu dan masyarakat. Penelitian ini tidak bertujuan menguji hipotesis, tetapi menyajikan pemahaman mendalam terhadap kondisi yang terjadi di media sosial Indonesia.
2. Metode Pengumpulan Data. Data dikumpulkan melalui dua metode utama: Studi Pustaka: Studi pustaka dilakukan dengan meninjau literatur yang relevan, seperti buku, artikel jurnal ilmiah, laporan penelitian.
3. Observasi/Pengamatan Langsung di Media Sosial. Selain kajian pustaka, peneliti juga melakukan pengamatan langsung (observasi non-partisipatif) di beberapa platform media sosial populer seperti Instagram, Facebook, TikTok, dan X (Twitter). Observasi ini dilakukan untuk mendokumentasikan dan menganalisis: Contoh nyata dari pelanggaran etika (hoaks, ujaran kebencian, cyberbullying, pelanggaran privasi, plagiarisme konten), bentuk tanggapan pengguna lain terhadap pelanggaran tersebut (komentar, repost, atau laporan), dan juga pola penyebaran konten.
4. Validitas Data. Peneliti menggunakan metode triangulasi sumber, yang membandingkan data dari berbagai sumber, seperti laporan berita, komentar publik, dan dokumen resmi, untuk memastikan bahwa data tersebut valid. Selain itu, analisis dilakukan dengan hati-hati untuk menghindari interpretasi yang salah dalam konteks komunikasi digital. Peneliti juga menelaah bagaimana bahasa digunakan dalam pelanggaran etika, terutama pada ujaran kebencian dan hoaks. Hal ini berguna untuk mengungkap kekuasaan dan ideologi yang tersembunyi di balik narasi digital yang menyebar luas. Analisis ini mengacu pada model Norman Fairclough, yang membedakan tiga dimensi analisis: teks, praktik diskursif, dan praktik sosial (Fairclough, 1995).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dikumpulkan data sebagai berikut.

1. Bentuk Pelanggaran Etika di Media Sosial. Media sosial memberikan penggunanya kebebasan untuk berekspresi, tetapi kebebasan ini sering disalahgunakan, menyebabkan berbagai bentuk pelanggaran etika. Berikut adalah jenis pelanggaran yang paling umum:
 - a. Penyebaran Hoaks (Berita Palsu) adalah salah satu pelanggaran etika yang paling berbahaya yang terjadi di media sosial. Informasi palsu disebarluaskan untuk berbagai alasan, mulai dari kepentingan ekonomi dan politik hingga sekadar lelucon yang menguntungkan. Penyebaran berita palsu tentang vaksin menimbulkan kecemasan publik. Penyebarluasan berita palsu ini sering dilakukan oleh akun yang tidak resmi, yang sering kali menyamar sebagai “berita eksklusif” untuk menarik perhatian pengguna.
 - b. Ujaran Kebencian adalah hinaan, pelecehan, atau provokasi yang ditujukan kepada individu atau kelompok berdasarkan identitas ras, suku, agama, gender, atau orientasi seksual. Hal ini merusak kohesi sosial dan bertentangan dengan prinsip toleransi. Seringkali, ujaran kebencian di media sosial telah menyebabkan konflik horizontal di masyarakat.
 - c. Cyberbullying (Perundungan Daring): Tindakan menghina, mengejek, mengancam, atau menyebarluaskan aib seseorang di media sosial dikenal sebagai cyberbullying. Publik figur, siswa, dan kelompok rentan lainnya sering mengalami hal ini. Cyberbullying dapat memiliki efek psikologis yang sangat parah, seperti depresi, rasa rendah diri, hingga tindakan bunuh diri.
 - d. Pelanggaran hak privasi harus dilindungi. Namun, banyak pengguna media sosial menyebarkan informasi pribadi orang lain seperti nomor telepon, alamat rumah, atau foto tanpa izin, yang dapat membahayakan keselamatan mereka dan membuka peluang kejahatan seperti doxing dan penipuan.
 - e. Plagiarisme Konten: Pencurian: konten sangat umum di era internet. Kreatif konten sering mengalami kerugian karena karya mereka diambil, digunakan, atau diunggah ulang oleh pihak lain tanpa izin. Hal ini melemahkan semangat inovatif dan melemahkan ekosistem kreatif digital.
2. Penyebab Pelanggaran Moral Kurangnya Pengetahuan Digital Kebanyakan pengguna media sosial tidak memahami hak dan tanggung jawab mereka terkait teknologi informasi. Mereka tidak memahami cara menggunakan media sosial secara teknis serta konsekuensi sosial dan hukum dari konten yang disebarluaskan.
 - a. Anonimitas Pengguna. Dengan anonimitas, seseorang merasa bebas dari tanggung jawab atas tindakan yang mereka lakukan. Pelanggaran etika biasanya dilakukan oleh akun anonim atau palsu. Rasa “tidak terlihat” ini memungkinkan orang untuk melakukan hal-hal yang mungkin tidak mereka lakukan di dunia nyata, seperti menghina atau memfitnah orang lain. Penelitian yang dilakukan oleh Christoph Klimmt (2020) menunjukkan bahwa anonimitas memperbesar kemungkinan individu bertindak agresif secara daring karena mereka merasa tidak akan mendapat sanksi sosial secara langsung. Fenomena ini dikenal dengan istilah online disinhibition effect, di mana batasan moral menjadi kabur saat pengguna berada dalam lingkungan virtual.
 - b. Pengawasan dan Penegakan Hukum. Meskipun Indonesia memiliki UU ITE (Informasi dan Transaksi Elektronik), pelanggaran etika di media sosial masih kurang dilakukan. Penghambat utama adalah proses hukum yang lamban dan keterbatasan kapasitas aparat untuk menangani kejahatan siber. Karena tidak menerima hukuman tegas, banyak pelaku pelanggaran etika yang tidak jera.

- c. Budaya Populer dan Lingkungan Sosial dipengaruhi oleh media sosial. Banyak pengguna tergoda untuk membuat konten yang menarik agar mendapatkan likes, shares, dan followers, bahkan jika itu melanggar aturan. Pengguna dapat terjebak dalam tren negatif yang merugikan orang lain demi popularitas sesaat, ditambah dengan tekanan dari komunitas online atau kelompok teman.
3. Dampak Pelanggaran Etika di Media Sosial Terhadap Individu. Dampak yang ditimbulkan adalah dapat menyebabkan banyak hal, seperti gangguan psikologis, rasa malu, kecemasan, depresi, dan keinginan untuk mati. Misalnya, mereka yang menjadi korban cyberbullying sering kehilangan kepercayaan diri dan menghindari lingkungan sosial. Selain itu, merusak reputasi seseorang di tempat kerja dan di kehidupan pribadi dapat disebabkan oleh pencemaran nama di media sosial. Masyarakat menjadi tidak percaya pada informasi yang disebar. Hoaks dan ujaran kebencian menyebarkan polarisasi dan konflik. Ketika etika tidak lagi menjadi standar komunikasi, norma sosial menjadi kabur. Dalam jangka panjang, pelanggaran etika komunikasi di media sosial juga mempengaruhi kualitas demokrasi. Misinformasi yang tersebar secara sistematis dapat membentuk opini publik yang keliru, bahkan memengaruhi hasil pemilu dan kebijakan publik. Fenomena ini dikenal sebagai information disorder, yang mencakup misinformasi (informasi salah tanpa niat jahat), disinformasi (informasi salah yang disengaja), dan malinformasi (informasi benar yang disebar untuk menyakiti) (Wardle & Derakhshan, 2017). Ketiga bentuk ini memiliki potensi besar untuk menggerus kepercayaan publik terhadap institusi negara dan media. Hal ini dapat mengancam stabilitas sosial dan keamanan nasional jika tidak ditangani dengan serius. Karena konten negatif yang terus beredar, budaya saling menghormati dan toleransi hilang.
4. Penyelesaian dan Strategi Pencegahan. Untuk meningkatkan literasi digital masyarakat, pemerintah, lembaga pendidikan, organisasi masyarakat, dan media harus bekerja sama. Pendidikan etika digital harus menjadi bagian dari kurikulum sejak dini. Kampanye publik harus dilakukan secara teratur dan menyeluruh melalui media massa, webinar, dan pelatihan daring. Selain itu, platform digital dapat meningkatkan kesadaran pengguna akan etika berinternet melalui fitur pembelajaran aplikasi.
 - a. Penguatan Regulasi dan Sanksi Hukum Pemerintah harus meningkatkan undang-undang dan meningkatkan kapasitas penegak hukum untuk menangani kejahatan digital. Efek jera akan diberikan kepada pelaku setelah tindakan yang tegas dan adil dilakukan. Pembentukan lembaga cyber ethics dan revisi UU ITE dapat menjadi langkah strategis. Selain itu, pelaporan pelanggaran di media sosial harus lebih cepat dan lebih mudah.
 - b. Perusahaan yang beroperasi di platform media sosial seperti Meta (Facebook, Instagram), TikTok, dan X (Twitter) harus lebih aktif dalam menciptakan ruang online yang sehat. Salah satu langkah inovatif yang dapat diadopsi adalah pengembangan teknologi berbasis kecerdasan buatan (AI) untuk mendeteksi dan menghapus konten yang melanggar etika secara otomatis. Meta, misalnya, telah mengembangkan AI Content Moderation System yang mampu mendeteksi ujaran kebencian dalam berbagai bahasa lokal, termasuk Bahasa Indonesia. Namun, efektivitasnya masih tergantung pada kerja sama aktif dengan pengguna yang melaporkan pelanggaran secara real time (Meta Transparency Report, 2023). Mereka harus membuat sistem yang dapat mendeteksi konten berbahaya secara otomatis, membuat fitur yang mudah untuk melaporkan, dan secara aktif memoderasi konten. Untuk membuat pedoman komunitas yang lebih ketat, juga diperlukan kolaborasi dengan pemerintah dan organisasi masyarakat sipil. Selain regulasi dan peran platform, keterlibatan komunitas daring juga menjadi kunci dalam membangun ekosistem digital yang beretika. Komunitas pengguna yang aktif dan sadar

etika dapat menjadi pengawas sosial yang efektif melalui aksi kolektif seperti pelaporan konten negatif, edukasi sesama pengguna, hingga kampanye sosial secara daring. Penelitian oleh Lutz dan Hoffmann (2017) dalam jurnal *Social Media + Society* menunjukkan bahwa partisipasi komunitas dalam memoderasi konten dapat secara signifikan menekan penyebaran ujaran kebencian dan konten menyesatkan. Oleh karena itu, pemberdayaan komunitas digital, termasuk pelatihan moderator sukarela dan penyediaan insentif, perlu didukung oleh platform dan lembaga terkait.

5. Etika Digital dalam Pendidikan. Ini harus menjadi bagian dari pendidikan karakter di institusi pendidikan tinggi. Pendidikan tidak hanya memperhatikan kognitif, tetapi juga afektif dan etika. Dengan demikian, generasi muda akan menggunakan media sosial dengan kesadaran dan etika. Membangun budaya digital yang etis dapat bergantung pada hal-hal seperti berkomunikasi dengan tanggung jawab, menghargai perbedaan, dan berpikir kritis tentang informasi.

KESIMPULAN

Media sosial telah menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat modern, menawarkan kemudahan dalam berkomunikasi, berbagi informasi, dan membangun relasi sosial tanpa batas ruang dan waktu. Namun, di balik manfaat besar yang ditawarkan, terdapat berbagai tantangan serius terkait etika dalam penggunaannya. Pelanggaran etika seperti penyebaran hoaks, ujaran kebencian, pelanggaran privasi, dan cyberbullying merupakan fenomena yang semakin sering terjadi dan memberikan dampak yang signifikan terhadap individu maupun masyarakat secara luas. Penyebaran hoaks, misalnya, tidak hanya menyesatkan masyarakat, tetapi juga dapat memicu kepanikan, perpecahan, bahkan konflik horizontal. Ujaran kebencian di media sosial juga dapat memperkuat prasangka, diskriminasi, serta menciptakan suasana yang tidak kondusif bagi kehidupan bersama. Sementara itu, pelanggaran privasi dan perundungan siber memburukkan ruang digital, yang seharusnya aman dan inklusif, dan menyebabkan trauma psikologis bagi korban. Fenomena ini tidak terlepas dari kesadaran etika digital yang rendah dan literasi media yang rendah di kalangan pengguna media sosial. Banyak orang tidak memahami perbedaan antara kebebasan berekspresi dan tanggung jawab moral dan hukum dalam bermedia sosial. Oleh karena itu, pemerintah, lembaga pendidikan, komunitas, dan platform media sosial harus bekerja sama untuk menciptakan budaya media sosial yang sehat. Ini dapat dicapai melalui penguatan pendidikan digital, penguatan undang-undang, dan penegakan hukum terhadap pelanggaran etika di bidang digital. Dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya etika dalam bermedia sosial, diharapkan masyarakat akan menggunakan teknologi informasi dengan lebih bijak, bertanggung jawab, dan berempati. Tidak hanya mematuhi aturan, etika bermedia sosial juga menunjukkan nilai-nilai kemanusiaan yang menghargai martabat dan hak orang lain. Oleh karena itu, etika digital harus menjadi bagian penting dari pembelajaran dan kehidupan sehari-hari agar media sosial dapat berfungsi sebagai tempat untuk membangun hubungan sosial dan membantu membangun masyarakat yang adil, damai, dan beradab.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z. (2020). *Etika dan Hukum Media Sosial*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Budianto, A. (2021). Penyebaran Hoaks di Media Sosial dan Dampaknya terhadap Masyarakat. *Jurnal Komunikasi Digital*, 8(2), 135–145.
- Fairclough, N. (1995). *Critical Discourse Analysis: The Critical Study of Language*. London: Longman.
- Klimmt, C. (2020). The Online Disinhibition Effect. In: *Encyclopedia of Media Psychology*. Springer



- Kominfo. (2023). Laporan Aduan Konten Negatif 2023.
- Nugroho, H. (2022). Dampak Ujaran Kebencian di Media Sosial terhadap Keharmonisan Sosial. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Sari, D. A. (2022). Cyberbullying pada Remaja: Analisis Kasus di Instagram. *Jurnal Psikologi Sosial dan Budaya*, 6(1), 45–53.
- Wardani, K. (2020). Literasi Digital dan Tantangan Etika di Era Media Sosial. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12(1), 78–89
- Wardle, C., & Derakhshan, H. (2017). Information Disorder: Toward an Interdisciplinary Framework for Research and Policy Making. Council of Europe report.