

# Laporan Pemantauan Isu Negatif Media Sosial

Periode Triwulan II  
Bulan April - Juni 2022



# KATA PENGANTAR

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah, penyusunan Laporan Pemantauan Isu Negatif Media Sosial Periode Triwulan II Tahun 2022 dapat terlaksana dengan baik. Laporan ini dibuat sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi Sub Substansi Pengelolaan Informasi Publik dalam Peraturan Wali Kota Malang Nomor 72 Tahun 2019 yaitu, penyiapan bahan pemantauan opini dan aspirasi publik. Laporan ini merupakan output Belanja Sewa Monitoring dan Analisis Media Sosial Kegiatan Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Kota Malang Tahun 2022 Sub Kegiatan Monitoring Opini dan Aspirasi Publik. Perluasan informasi serta transparansi penyelenggaraan Pemerintahan di media sosial diharapkan dapat meminimalisir gesekan antara masyarakat dengan pemerintah atas kebijakan, program serta informasi yang disampaikan.

Buku laporan ini memuat pemantauan melalui 3 (tiga) kanal media sosial yaitu Twitter, Instagram dan Facebook. Besar harapan laporan ini dapat bermanfaat bagi Pimpinan dan seluruh Perangkat Daerah dalam memberikan respons atas aduan yang diberikan oleh masyarakat.

Atas nama pimpinan, diucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada seluruh admin pengelola media sosial Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Malang serta pihak yang terlibat langsung maupun secara tidak langsung dalam penanganan isu negatif media sosial di periode triwulan I tahun 2022.

Malang,      September 2022  
KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA,

**Muhammad Nur Widiyanto, S.Sos**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 197002061996021001

# PENDAHULUAN

Lahirnya media sosial menjadikan pola perilaku masyarakat mengalami pergeseran baik budaya, etika dan norma yang ada. Indonesia dengan jumlah penduduk yang besar dengan berbagai kultur suku, ras dan agama yang beraneka ragam memiliki banyak sekali potensi perubahan sosial. Dari berbagai kalangan dan usia hampir semua masyarakat Indonesia memiliki dan menggunakan media sosial sebagai salah satu sarana guna memperoleh dan menyampaikan informasi ke publik.

Data riset *We Are Social* pada bulan Januari 2022 menunjukkan bahwa pengguna media sosial di Indonesia mencapai total 190 juta atau mengalami peningkatan 12,35 persen dari tahun sebelumnya. Adapun kanal media sosial Instagram menjadi media sosial yang banyak digunakan masyarakat sebesar 84,8 persen; disusul Facebook sebesar 88,7 persen. Dari data-data tersebut menunjukkan bahwa media sosial bukan lagi media untuk menyampaikan pesan pribadi namun lebih dari itu, media sosial menjadi media penyebaran informasi dan edukasi yang membutuhkan perhatian khusus dari Pemerintah.

Dampak positif dari media sosial adalah memudahkan Pemerintah dalam berinteraksi dengan masyarakat serta proses penyebaran atau diseminasi informasi dapat berlangsung secara cepat dengan biaya lebih hemat. Adapun dampak negatif dari media sosial adalah sangat berpotensi menimbulkan konflik jika "bola" isu atau berita yang beredar di masyarakat dibiarkan menggelinding dengan beragam asumsi masyarakat.

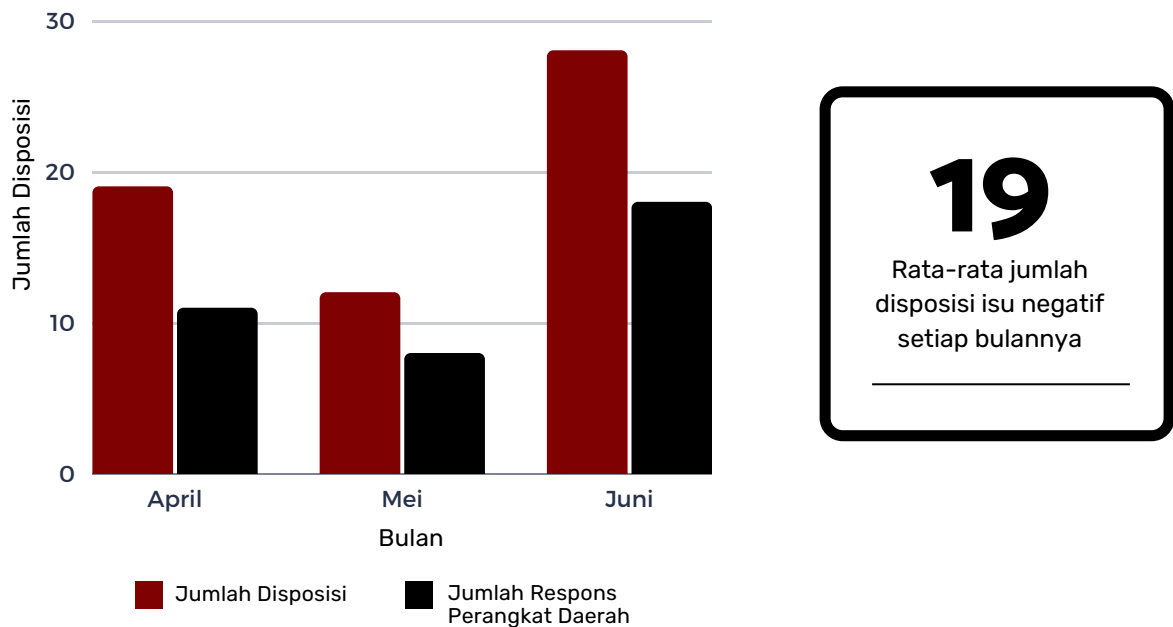
Isu negatif merupakan sebuah masalah (kesalahpahaman) yang timbul akibat ketidakpahaman stakeholder (masyarakat) terhadap suatu informasi atau kebijakan publik yang dikeluarkan suatu organisasi (pemerintah).

Dari kondisi-kondisi inilah, dibutuhkan sebuah strategi komunikasi yang seyogyanya dimiliki oleh Pemerintah Kota Malang dalam mengelola isu negatif yang beredar di media sosial. Pengelolaan isu negatif tidak dapat lepas dari kerjasama dan kolaborasi dari seluruh Perangkat Daerah di Kota Malang. Pemberian respons dari Pemerintah atas isu negatif dari masyarakat yang beredar di media sosial menjadi kunci keberhasilan pengelolaan, sehingga proses interaksi dan komunikasi Pemkot Malang sebagai pelayan publik dengan masyarakat sebagai kontrol penyelenggaraan pemerintahan dapat terjalin dengan baik.

# Pemantauan Isu Negatif

Dalam proses pemantauan isu negatif di media sosial selama periode triwulan II tahun 2022 terdapat total 41 isu negatif yang berhasil dilakukan analisa dan rekomendasi tindak lanjut. Dari 41 isu negatif tersebut, telah berhasil didisposisikan ke Perangkat Daerah sebanyak 59 kali.

## Pergerakan Jumlah Disposisi Isu Negatif



Grafik 1. Pergerakan Jumlah Isu Negatif Triwulan II Th 2022

Dari grafik di atas, diketahui bahwa jumlah disposisi isu negatif meningkat pada bulan Juni 2022. Hal ini dipengaruhi salah satunya oleh meningkatnya jumlah isu negatif untuk Dinas Perhubungan dengan topik isu yang cukup beragam antara lain pembangunan tahap ke 3 Kayutangan Heritage yang mempersempit jalan dan penempatan parkir di Kayutangan Heritage yang belum tersentral. Penjelasan terkait isu tersebut akan dijelaskan lebih detail akan diuraikan pada bab selanjutnya. **Respons Perangkat Daerah akan isu negatif masih di angka 62 persen** sehingga kedepan harapannya seluruh Perangkat Daerah dapat memberikan respons melalui akun media sosial Perangkat Daerah sebagai upaya dan komitmen Pemerintah dalam memberikan kebenaran informasi dan mencegah beredarnya berita bohong, berita palsu dan berita keliru (*hoax*) terutama di media sosial.

41

Jumlah Isu Negatif yang Dianalisa dan Direkomendasikan selama Triwulan II Tahun 2022

59

Jumlah Disposisi Isu Negatif ke Perangkat Daerah selama Triwulan II Tahun 2022

62%

Persentase respons Perangkat Daerah atas Isu Negatif selama Triwulan II Tahun 2022

**CATATAN: Satu isu negatif dapat terdisposisi ke lebih dari satu Perangkat Daerah pengampu**

# Topik Isu Negatif

Untuk memudahkan pemetaan Perangkat Daerah dan isu negatif yang diterima selama triwulan II tahun 2022, berikut ini merupakan tabel topik isu negatif di media sosial yang paling sering dibicarakan oleh warganet yang ditujukan untuk Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Malang:

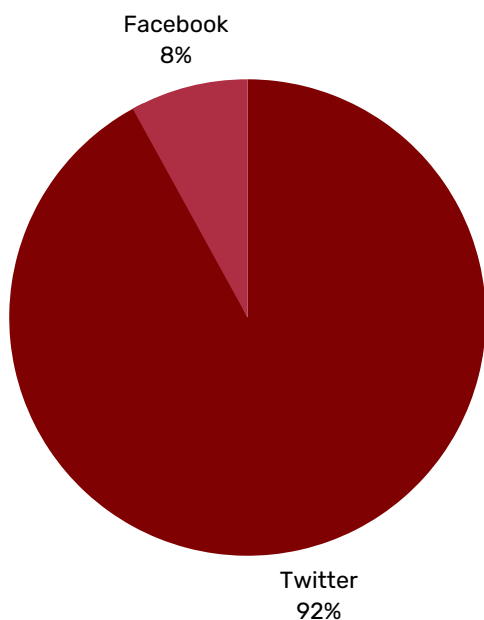
**Tabel 1. Topik Isu Negatif per Perangkat Daerah  
Periode Triwulan II Tahun 2022**

Perangkat Daerah	Topik Isu Negatif
DLH	Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) tidak terawat
DPUPRKP	Banjir dari luapan Sungai Brantas
BPBD	Banjir dari luapan Sungai Brantas
DISHUB	Pembangunan Kayutangan Heritage Tahap 3
SATPOL PP	Penyangga lampu baliho patah
PD TUGU TIRTA	Gangguan jalan karena lubang galian dengan Malang Caroline
DISNAKER PMPTSP	Perizinan kegiatan malam hari di Lapangan Rampal
BAG HUKUM	Sengketa lahan alun-alun Kedungkandang
PUSKESMAS JANTI	Kecewa akan lambatnya pelayanan Puskesmas Janti
DINKES	Kecewa akan lambatnya pelayanan Puskesmas Janti
KEC SUKUN	Saluran eceng gondok dan bangunan liar di atas aliran air di depan Rumah Potong Hewan
DISPENDUKCAPIL	Lamanya pelayanan pengurusan Akta Kelahiran
DISKOMINFO	Keamanan data aplikasi SAMGEPUN BASA
DISDIKBUD	Etika penurunan foto Presiden dan Wakil Presiden saat kegiatan
DINSOS P3AP2KB	Keamanan data aplikasi SAMGEPUN BASA
BAPPEDA	Kegunaan dibangunnya Islamic Center dan Malang Creative Center

# Penggunaan Media Sosial

Komunikasi merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia. Dalam proses komunikasi diperlukan media sebagai saluran penyampaian pesan. Dilansir dari situs web [katadata.co.id](http://katadata.co.id), bahwa pengguna media sosial Twitter per Bulan Januari 2022 di Indonesia mencapai 18,45 juta. Capaian ini menempatkan Indonesia sebagai negara pengguna Twitter terbanyak ke-5 di dunia. Kebenaran data tersebut sejalan dengan proses pemantauan isu negatif yang telah dilakukan selama periode triwulan II tahun 2022 yaitu Twitter menjadi kanal media sosial yang mendominasi adanya penyebaran isu negatif untuk Pemerintah Kota Malang.

Karakteristik pengguna media sosial khususnya Twitter di Indonesia adalah aktif dan *engaged* dengan topik-topik yang berkembang. Hal inilah yang menjadikan media sosial Twitter @pemkotmalang sebagai wadah bagi masyarakat Kota Malang yang aktif menyampaikan isu, aduan, komentar, saran dan kritik untuk Pemerintah Kota Malang.



Hal ini dibuktikan dari total 41 isu negatif, 92 persennya berasal dari kanal media sosial Twitter. Dan sisanya sejumlah 8 persen berasal dari kanal media sosial Facebook.

Selain dari sisi keaktifan masyarakat dalam menyampaikan opini, kritik dan saran, pemantauan isu negatif juga dilakukan berdasarkan sisi aktivasi media sosial Twitter seluruh Perangkat Daerah di Kota Malang. Berikut ini merupakan tabel pemantauan aktivasi media sosial Twitter seluruh Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Malang:

Grafik 2. Kanal Isu Negatif Triwulan II Th 2022

Tabel 2. Aktivasi Media Sosial Perangkat Daerah Pemerintah Kota Malang

No.	Perangkat Daerah	Akun Twitter	Last Update
1.	DLH	@dlhkotamalang	1 April 2022
2.	SATPOL PP	@satpolppmalang2	15 Februari 2022
3.	KEC SUKUN	@KecSukun	9 Februari 2022
4.	DISDIKBUD	@Dikbudmalangkot	Dinonaktifkan

# Penggunaan Media Sosial

Lanjutan Tabel 2. Aktivasi Media Sosial Perangkat Daerah Pemerintah Kota Malang

No.	Perangkat Daerah	Akun Twitter	Last Update
5.	DINSOS P3AP2KB	@sosp3ap2kb	29 April 2022
6.	BAG PEMERINTAHAN	@pemerinthn73111	11 April 2022
7.	BAG HUKUM	@HukumKota	Tidak ada postingan
8.	BAG ORGANISASI	@organisasi133	23 April 2021
9.	BAG LPBJ	@blpbjmalangkota	11 Juli 2022
10.	BAG PISDA	sda_pi malangkota	Akun tidak ditemukan
11.	BAG KESRA		Akun tidak ditemukan
12.	BAG HUMAS	@humaskotamalang	29 April 2022
13.	BAG UMUM	@umum_bagian	17 Mei 2021
14.	INSPEKTORAT	IMalangkota	1 April 2022
15.	BKPSDM	bkpsdmmalang	11 September 2021
16.	BAKESBANGPOL	bakesbang	21 Juni 2022
17.	BKAD	bpkad_Malang	Akun tidak ditemukan
18.	KEC. BLIMBING	KecamatanBlim1	Akun tidak ditemukan
19.	KEC. KEDUNGKANDANG	kec_kdkd	13 Agustus 2021
20.	Perumda Tunas	TuguAnekaUsaha	5 November 2021

# Penggunaan Media Sosial

Lanjutan Tabel 2. Aktivasi Media Sosial Perangkat Daerah Pemerintah Kota Malang

No.	Perangkat Daerah	Akun Twitter	Last Update
21.	PKM. CIPTOMULYO	pkm_ciptomulyo	22 Februari 2022
22.	PKM. RAMPAL CELAKET	rampalcelaket	Akun tidak ditemukan
23.	PKM. KENDALKEREP	puskkendalkerep	16 Deseber 2021
24.	PKM. KENDALSARI		Akun tidak ditemukan
25.	PKM. MOJOLANGU	puskmojolangu	26 Mei 2022
26.	PKM. POLOWIJEN	pkm_polowijen	23 Juli 2022

**CATATAN: Pemantauan Last Update dilakukan Diskominfo pada tanggal 1 September 2022**

Dari hasil pemantauan *last update* media sosial twitter di atas, diketahui bahwa masih ada beberapa Perangkat Daerah yang belum secara optimal melakukan komunikasi yang aktif melalui media sosial Twitter. Bahkan masih banyak perangkat daerah yang belum memiliki atau menonaktifkan akun Twitter. Sebagai contoh Disdikbud melakukan nonaktif akun twitter @Dikbudmalangkot karena ada kendala keterbatasan SDM pengelola media sosial sehingga saat ini diseminasi informasi dilakukan melalui website dan media sosial Instagram dan Facebook @dikbudmalangkota.

Bagi Pemerintah Kota Malang, media sosial harus memainkan peran dalam strategi komunikasi krisis. Dari banyaknya informasi yang diterima masyarakat baik dari kanal media sosial Twitter, Instagram, Facebook, WhatsApp dan lain sebagainya, tak dapat dipungkiri maraknya *hoax* yang dapat menimbulkan rasa tidak percaya masyarakat pada Pemerintah. Dengan adanya respons dari Perangkat Daerah atas isu yang beredar di media sosial, harapannya dapat menjadi solusi penyampaian kebenaran data dan informasi yang dapat menjangkau khalayak secara lebih personal dan komunikatif.

Selain untuk menjawab isu yang muncul di media sosial, Perangkat Daerah juga dapat menggunakan media sosial sebagai wadah untuk menyebarkan informasi terkait pelayanan, kegiatan dan lain sebagainya kepada masyarakat. Karena mengingat tingginya pengguna media sosial di Kota Malang sehingga penyebaran informasi akan lebih cepat.



# Isu Negatif Viral

Isu negatif di media sosial dapat menjadi viral apabila tidak dilakukan upaya dari Perangkat Daerah untuk memberikan respons. Faktor penyebabnya adalah pada kanal **media sosial Twitter terdapat fitur Retweet, Like dan Reply** yang membuat sebuah thread/postingan seseorang menjadi viral. Retweet adalah fitur untuk memposting kembali sebuah cuitan dari warganet. Like merupakan fitur untuk menyukai posting twitter seseorang. Reply adalah fitur untuk membalas/berkomentar pada cuitan warganet.

Dengan adanya ketiga fitur ini, sebuah cuitan/tweet dari masyarakat dapat diposting kembali oleh banyak orang sehingga tweet dapat berkembang dengan cepat (viral) di media sosial. Selama periode triwulan II tahun 2022, terdapat beberapa isu negatif media sosial yang viral berdasarkan pada indikator retweet, like dan reply pada postingan tersebut. Berikut ini diuraikan 5 (lima) isu negatif yang viral dan direspon oleh Pemerintah Kota Malang:

## 01 Penurunan Foto Presiden dan Wakil Presiden saat Kegiatan Disdikbud



**Gambar 1. Isu Negatif terkait Penurunan Foto Presiden dan Wakil Presiden**

Beredar tweet dari warganet yang memberikan kritik pada Disdikbud Kota Malang yang melakukan penurunan foto presiden dan wakil presiden saat kegiatan peminaan kepegawaian. Berita ini dengan cepat tersebar di beberapa media sosial karena pertama kali ditulis oleh akun twitter @CynthiaEllenna dengan follower sejumlah 19.700 orang dan menyebut akun @DivHumas\_Polri. Cuitan ini mengundang perhatian warganet hingga menuai **total 781 retweet, 1.629 like dan 278 balasan** dari warganet.

# Isu Negatif Viral

Atas kejadian ini, Disdikbud memberikan konfirmasi bahwa penurunan foto presiden dan wakil presiden dilakukan karena dikhawatirkan jatuh mengingat posisinya bertumpukan dengan banner yang dipasang. Disdikbud juga menyampaikan telah memberikan teguran pada pihak yang dimaksud serta memastikan bahwa kejadian tersebut tidak akan terulang di kemudian hari. Sesaat setelah ada cuitan di media sosial, posisi foto presiden dan wakil presiden dalam acara tersebut telah terpasang kembali. Kedepannya, diperlukan respons dari Disdikbud di cuitan warganet tersebut sebagai bentuk upaya meredam isu negatif di media sosial sehingga isu tidak berkembang menjadi isu krisis yang akan berpengaruh pada citra Pemerintah Kota Malang secara umum dan Disdikbud secara khusus.

## 02 Rambu Lalu Lintas Khusus Sepeda Motor di Fly Over Tidak Terpasang



**Gambar 2. Isu Negatif terkait Rambu Lalu Lintas Tidak Terpasang**

Tersiar kabar di salah satu grup pada media sosial Facebook bahwa rambu lalu lintas di *fly over* yang berlokasi di Arjosari tidak terpasang atau sengaja dilepas oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Ada anggapan dari warganet bahwa ada perubahan peraturan yang semula ada larangan sepeda motor melewati *fly over* menjadi diperbolehkan untuk melewatinya. Jika tidak ada perubahan peraturan maka akan ada potensi sepeda motor yang melewati *fly over* dianggap melanggar peraturan. Postingan ini mengundang perhatian hingga menuai **216 like** dari warganet. Atas isu negatif ini, Dishub melakukan perbaikan dan pemasangan rambu di fly over Arjosari serta melakukan publikasi di akun media sosial Instagram @dishubmalangkota pada tanggal 7 Juli. Berikut ini dokumentasi giat pemasangan rambu sepeda motor di fly over Arjosari:

# Isu Negatif Viral



Gambar 3. Dokumentasi Pemasangan Rambu Lalu Lintas Fly Over Arjosari

## 03 Penyempitan Jalan di Kayutangan Heritage



Gambar 4. Isu negatif terkait penyempitan jalan Kayutangan Heritage

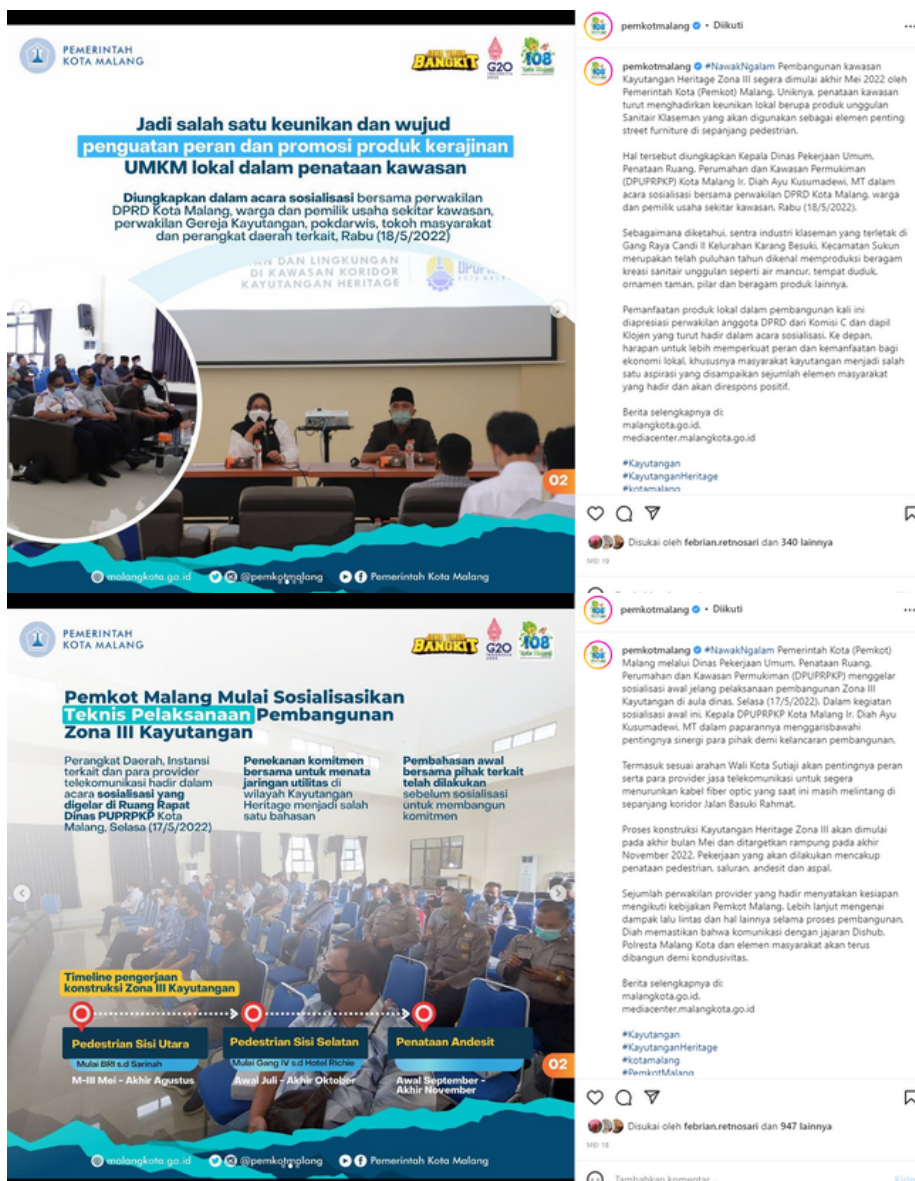
Cuitan salah satu akun twitter @phinedemolish cukup viral di Kota Malang beberapa waktu yang lalu. Hal ini dibuktikan dari jumlah **185 like**, **58 retweet** dan **65 reply** dari warganet atas cuitan tersebut. Beberapa masyarakat menyampaikan saran agar Pemerintah Kota Malang berkomitmen membenahi infrastruktur secara fungsional, bukan hanya sekedar dari sisi estetikanya saja. Informasi yang disampaikan ke masyarakat yang tidak utuh menimbulkan mis informasi dan mis komunikasi antara Pemerintah dan masyarakat Kota Malang. Adapun terkait isu negatif ini, DPUPRKP menyampaikan informasi terkait giat sosialisasi dengan warga setempat bahwa pembangunan Kayutangan Heritage telah memasuki tahap ketiga dimana proses



# Isu Negatif Viral

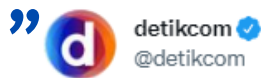
pembangunan akan dimulai pada akhir bulan Mei dan ditargetkan rampung pada akhir November 2022. Pekerjaan yang akan dilakukan mencakup penataan pedestrian, saluran, andesit dan aspal. Penataan kawasan turut menghadirkan keunikan lokal berupa produk unggulan Sanitair Klaseman yang akan digunakan sebagai elemen penting *street furniture* di sepanjang pedestrian. Sebagaimana diketahui, sentra industri klaseman yang terletak di Gang Raya Candi II Kelurahan Karang Besuki, Kecamatan Sukun merupakan telah puluhan tahun dikenal memproduksi beragam kreasi sanitair unggulan seperti air mancur, tempat duduk, ornamen taman, pilar dan beragam produk lainnya.

Publikasi informasi pembangunan Kayutangan Heritage ini menjadi salah satu upaya Pemerintah Kota Malang dalam memberikan edukasi dan pemahaman secara utuh kepada seluruh masyarakat Kota Malang sehingga peluang munculnya opini yang menggiring publik, berita bohong dan lain sebagainya dapat diminimalisir. Berikut ini postingan media sosial Instagram @pemkotmalang tanggal 19 Mei 2022 terkait informasi pembangunan Kayutangan Heritage:



Gambar 5. Diseminasi informasi terkait pembangunan Kayutangan Heritage

## 04 Tarif Angkutan Kota Tidak Sesuai Aturan



Seorang penumpang mengeluh di media sosial tentang mahal nya tarif angkot di Kota Malang. Untuk 3 orang, sopir menarik tarif hingga Rp 45 ribu.

[Translate Tweet](#)



detik.com

Viral Keluhan Warga Malang Bayar Angkot AMG Rp 45 Ribu untuk 3 Orang  
Seorang penumpang mengeluh di media sosial tentang mahal nya tarif angkot di Kota Malang. Untuk 3 orang, sopir menarik tarif hingga Rp 45 ribu.

8:12 PM · May 31, 2022 · Echobox

44 Retweets 54 Quote Tweets 160 Likes

**Gambar 6. Isu Negatif terkait Tarif Angkot Tidak Sesuai Aturan**

Pada bulan Mei 2022 lalu, viral sebuah cuitan dari akun twitter @detikcom memberitakan kekecewaan penumpang angkutan kota yang harus membayar sejumlah Rp 45.000,- untuk 3 orang penumpang. Mengacu pada Peraturan Walikota Malang 6 Tahun 2015 dimana tarif bagi penumpang umum hanya Rp 3.000,- dan bagi pelajar Rp 2.000,-. Sehingga tarif yang diminta ke penumpang ini sangat jauh melampaui dari tarif normal dan melanggar aturan. Cuitan ini menarik perhatian warganet hingga menuai **160 like, 44 retweet dan 72 reply**.

Rencana kenaikan tarif angkutan kota oleh Dishub memang akan segera dilakukan karena tarif lama dinilai sudah tak ideal lagi bagi kesejahteraan para supir mengingat harga BBM mengalami kenaikan dan kebutuhan perawatan armada juga meningkat. Namun, Dishub perlu melakukan sosialisasi apabila ada perubahan aturan tarif angkutan kota serta menerbitkan karcis yang bisa diberikan sopir kepada penumpang sesuai tarif tertera agar kejadian ini tidak berulang di kemudian hari. Diharapkan Dishub dapat memberikan edukasi serta publikasi informasi di media sosial Instagram dan Twitter terkait tarif angkutan kota dan call center aduan apabila kejadian penarikan tarif tidak sesuai aturan terjadi lagi.

## 05 Pohon Rawan Tumbang



**Gambar 7. Isu Negatif terkait Pohon Rawan Tumbang**

Kondisi pohon yang hampir tumbang di Jalan Mertojoyo Selatan menjadi keresahan masyarakat mengingat kondisinya membuat banyak truk dan bis tersangkut di pohon ini serta membahayakan pengguna jalan yang lain. Postingan ini muncul pada grup Facebook Komunitas ASLI Malang dengan **138 likes dari warganet**. Masyarakat berharap adanya pemeliharaan dari Pemkot Malang melalui DLH untuk pohon tersebut dengan melakukan perapian tanpa dilakukan penebangan. Diharapkan DLH dapat mempublikasikan tentang SOP pemeliharaan pohon atau SOP permohonan potong pohon. Rambu lalu lintas larangan adanya kendaraan bermuatan besar seperti bis dan truk juga perlu dipasang mengingat lebar Jalan Mertojoyo Selatan sempit dan bukan jalur kendaraan berat. Atas isu negatif tersebut, DLH segera melakukan pemantauan ke lokasi dan melakukan tindak lanjut perapian pohon. Berikut ini dokumentasi giat perapian pohon di Jalan Mertojoyo Selatan:



**Gambar 8. Tindak Lanjut atas Isu Negatif Pohon Rawan Tumbang**

# Perangkat Daerah Penerima Isu

Untuk memudahkan dalam pemetaan, evaluasi dan penyusunan strategi komunikasi Pemerintah Kota Malang dengan masyarakat di Kota Malang, berikut ini diuraikan topik isu negatif yang diterima oleh 16 (enam belas) Perangkat Daerah penerima isu negatif periode triwulan II tahun 2022:

## 01 | DINAS LINGKUNGAN HIDUP

**Kondisi Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) Merdeka** menjadi topik isu negatif yang sering dibicarakan masyarakat di media sosial Twitter. Oknum yang tidak bertanggung jawab melakukan buang air kecil dan buang air besar di jembatan hingga menimbulkan kondisi jembatan yang kotor, bau dan tidak terawat. Hal ini sudah terjadi sebanyak 6 kali sejak bulan April 2022. Warganet menyesalkan di JPO sering sekali dijumpai kotoran manusia serta mempertanyakan bagaimana rutinitas dan jadwal pemeliharannya.

Upaya meredam isu negatif dilakukan oleh DLH secara langsung dengan mengirim petugas untuk melakukan kegiatan pembersihan di Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) dan mengirimkan dokumentasi giat yang dipublikasikan melalui media sosial. Untuk mengantisipasi hal ini tidak terulang kembali di kemudian hari, diperlukan upaya pencegahan dan pemeliharaan seluruh Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) sehingga fungsi dan manfaat jembatan dapat dirasakan masyarakat dengan nyaman. Berikut ini beberapa topik isu negatif yang diterima DLH di media sosial selama triwulan II tahun 2022:

Tabel 3. Isu Negatif DLH Triwulan II Tahun 2022

Isu Negatif	Jml Disposisi	Jml Respons	% Jml Respons
JPO Merdeka tidak terawat	2	1	50%
Pohon kering rawan tumbang	2	1	50%
Minim penerangan dari lampu dekoratif Jalan Ijen	2	1	50%
Minim penerangan di Alun-Alun Kota Malang	1	1	100%
Tali penutup Taman Bunga Merjosari	1	1	100%



# Perangkat Daerah Penerima Isu

Lanjutan Tabel 3. Isu Negatif DLH Triwulan II Tahun 2022

Isu Negatif	Jml Disposisi	Jml Respons	% Jml Respons
Saluran air penuh eceng gondok di depan Rumah Potong Hewan	1	0	0%
Pohon rawan tumbang di Jalan Mertojoyo	1	1	100%
Revitalisasi tembok pagar Alun-Alun Tugu	1	1	100%
Kebersihan tanaman di depan BNI Kayutangan	1	1	100%
Penyangga lampu baliho patah	1	1	100%
Sengketa lahan Alun-Alun Kedungkandang	1	1	100%
Besi penyangga lampu hias patah	1	1	100%
Besi tutup lubang drainase air diganti tutup sampah di Alun-Alun Malang	1	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>75%</b>

## 02 | DINAS PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG, PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN

Pada periode triwulan II tahun 2022, di Kota Malang terjadi beberapa kali hujan deras yang mengakibatkan **banjir di beberapa titik lokasi** seperti di Jalan Sudimoro, Jalan Mawar, Jalan Kedawung, Jalan Letjend S Parman, Jalan Jodipan dan lain sebagainya. Dampak dari banjir menuai reaksi keresahan dari warganet melalui media sosial dengan berbagai ragam tanggapan, kritik, saran serta analisa. Warganet beranggapan banjir yang sering terjadi di Kota Malang adalah karena sistem drainase dan sampah bukan dari luapan sungai Brantas. Masyarakat berharap seluruh Perangkat Daerah terkait dapat melakukan koordinasi dan evaluasi guna mengetahui penyebab terjadinya banjir.



# Perangkat Daerah Penerima Isu

Setelah mengetahui penyebab berulangnya banjir di Kota Malang, harapannya DPUPRPKP dapat menginformasikan kepada warganet langkah-langkah penanganan agar banjir tidak terjadi lagi di kemudian hari dan melaporkan ke Kominfo. Mengingat penanganan banjir membutuhkan program secara jangka panjang, dibutuhkan kerjasama juga antara Pemerintah dengan masyarakat. Beberapa topik isu negatif yang ada di media sosial untuk DPUPRPKP selama periode triwulan II tahun 2022 antara lain:

Tabel 4. Isu Negatif DPUPRPKP Triwulan II Tahun 2022

Isu Negatif	Jml Disposisi	Jml Respons	% Jml Respons
Banjir di Kota Malang	2	2	100%
Tiang PJU hampir roboh	1	1	100%
Penyangga lampu baliho patah	1	1	100%
Lubang galian di depan Malang Caroline	1	1	100%
Manfaat dibangunnya Islamic Center dan MCC	1	1	100%
Jalan rusak di Tlogowaru	1	1	100%
Bangunan baru dan kabel semrawut	1	1	100%
Saluran air penuh eceng gondok di depan PD Aneka Usaha	1	0	0%
Penutup drainase hilang	1	1	100%
Pembangunan pedestrian Kayutangan mempersempit jalan	1	0	0%
Kemacetan di Exit Tol Madyopuro karena pemilik bangunan cuci mobil tidak mau menjual asetnya ke Pemkot Malang	1	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>75%</b>

## 03 | DINAS PERHUBUNGAN

**Pembangunan Kayutangan Heritage tahap ketiga** yang disampaikan Pemerintah Kota Malang melalui media sosial cukup menarik perhatian masyarakat. Perencanaan pelebaran jalur pedestrian dengan lebar ruang manfaat jalan menjadi 12 meter dianggap warganet akan mengakibatkan penyempitan jalan sehingga berpotensi menyebabkan kemacetan. Masyarakat berharap ada upaya yang akan dilakukan dari Pemerintah Kota Malang melalui Dishub untuk mengantisipasi potensi macet di sekitar Kayutangan Heritage melalui pengaturan lalu lintas, misalnya pengaturan parkir, penambahan jalur alternatif yang dapat dilalui warga atau memberikan update berkala soal kondisi lalu lintas di sekitar lokasi.

Atas isu negatif yang terjadi diharapkan Dishub dapat lebih aktif dalam merespons segala isu negatif yang ada di media sosial sebagai bentuk upaya meminimalisir beredarnya informasi keliru, informasi salah dan informasi bohong (hoax). Berikut ini beberapa topik isu negatif yang ditujukan untuk Dishub selama periode triwulan II tahun 2022:

Tabel 5. Isu Negatif Dishub Triwulan II Tahun 2022

Isu Negatif	Jml Disposisi	Jml Respons	% Jml Respons
Pembangunan Kayutangan Heritage tahap 3 berpotensi macet	1	1	100%
Kurangnya lahan parkir di Kayutangan Heritage	1	0	0%
Rambu lalu lintas roboh di Flyover Kedungkandang	1	1	100%
Parkir sembarangan di Warmindo	1	1	100%
Kemacetan di Jembatan Tunggulmas	1	0	0%
Water barrier di tengah jalan tidak dilengkapi tali	1	0	0%
Traffic light hanya nyala warna kuning	1	0	0%

# Perangkat Daerah Penerima Isu

Lanjutan Tabel 5. Isu Negatif Dishub Triwulan II Tahun 2022

Isu Negatif	Jml Disposisi	Jml Respons	% Jml Respons
Supir Angkot meminta ongkos tidak sesuai aturan	1	0	0%
Rambu lalu lintas hilang di Flyover Arjosari	1	0	0%
Besi Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) keropos	1	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>30%</b>

## 04 | SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

Bertepatan dengan Hari Ulang Tahun Kota Malang pada tanggal 1 April 2022 lalu, terdapat cuitan warganet di media sosial Twitter yang menginformasikan terdapat **penyangga lampu baliho yang patah** berlokasi di belakang videotron Stasiun Kota Baru. Warganet yang mencuitkan kondisi ini menyampaikan harapan adanya pengecekan oleh petugas terkait sehingga dapat diketahui apakah lampu tersebut terhubung pada baliho yang terpasang atau dimungkinkan sebagai lampu penerangan di area sekitar. Salah satu warganet juga memberikan komentar agar di sekitar lokasi dibuat barikade/tanda agar tidak ada yang melintas di area tersebut.

Atas isu negatif tersebut, Satpol PP telah meneruskan laporan ke pimpinan agar segera ada tindak lanjut mengingat hal ini sangat membahayakan bagi warga sekitar dan pejalan kaki yang melintas. Berikut ini beberapa topik isu negatif di media sosial Pemkot Malang yang ditujukan untuk Satpol PP :

Tabel 6. Isu Negatif Satpol PP Triwulan II Tahun 2022

Isu Negatif	Jml Disposisi	Jml Respons	% Jml Respons
Penyangga lampu baliho patah	1	1	100%
Parkir sembarangan di Warmindo	1	1	100%

# Perangkat Daerah Penerima Isu

Lanjutan Tabel 6. Isu Negatif Satpol PP Triwulan II Tahun 2022

Isu Negatif	Jml Disposisi	Jml Respons	% Jml Respons
JPO kotor dan banyak sampah	1	1	100%
Saluran air penuh eceng gondok di depan Perusahaan Dagang Aneka Usaha	1	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>75%</b>

## 05 | PERUMDA TUGU TIRTA

Kondisi **lubang galian pipa di depan Malang Caroline** yang terabaikan selama beberapa hari dan mengganggu pengguna jalan cukup meresahkan warga. Pasalnya lubang tersebut cukup lebar dan dalam sehingga mengakibatkan terganggunya lalu lintas di area tersebut terutama di malam hari. Perumda Tugu Tirta sebagai pemilik galian pipa tersebut segera melakukan pembenahan. Namun beberapa hari setelah pembenahan tersebut, masih ditemukan oleh warganet jalan terpantau ambles sehingga diperlukan pembenahan kembali. Beberapa topik isu negatif lain yang disampaikan masyarakat di media sosial untuk Perumda Tugu Tirta antara lain:

Tabel 7. Isu Negatif Perumda Tugu Tirta Triwulan II Tahun 2022

Isu Negatif	Jml Disposisi	Jml Respons	% Jml Respons
Lubang galian pipa di depan Malang Caroline yang terabaikan	1	1	100%
Aliran air mati di kawasan Jalan PM Yamin	1	1	100%
Pipa Perumda Tugu Tirta muncul ke permukaan jalan	1	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

## 06 | DISNAKER PMPTSP

Menurunnya angka konfirmasi positif Covid19 di Kota Malang menjadi kesempatan bagi beberapa pihak untuk menyelenggarakan kegiatan keramaian di beberapa lokasi di Kota Malang salah satunya di Lapangan Rampal. **Gangguan keramaian** terjadi pada hari Minggu, 19 Juni 2022 dan mengganggu waktu istirahat masyarakat mengingat acara tersebut diadakan pada malam hari. Setelah dilakukan pengecekan oleh Disnaker PMPTSP, kegiatan tersebut belum memiliki izin keramaian. Masyarakat berharap kedepannya ada koordinasi yang dilakukan Disnaker PMPTSP dan Satpol PP sehingga gangguan keramaian dimanapun lokasinya di Kota Malang dapat diminimalisir. Berikut ini beberapa topik isu negatif dari media sosial untuk Disnaker PMPTSP selama periode triwulan II tahun 2022:

Tabel 8. Isu Negatif Disnaker PMPTSP Triwulan II Tahun 2022

Isu Negatif	Jml Disposisi	Jml Respons	% Jml Respons
Gangguan keramaian di Lapangan Rampal pada malam hari	1	1	100%
Penyangga lampu baliho patah	1	1	100%
Kabel semarwut di belakang pos polisi Jalan Ahmad Yani	1	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

## 07 | BAGIAN HUKUM SEKRETARIAT DAERAH

Sebuah berita yang dimuat di media konvensional (koran) dengan headline "SK Pencabutan Dinilai Salah Prosedur" dicuitkan oleh warganet di twitter. Berita tersebut memuat **sengketa lahan pembangunan Alun-alun Kedungkandang** oleh Pemkot Malang. Hal tersebut di gugat oleh 45 mantan anggota DPRD Kodya Malang tahun 1998 karena merasa memiliki lahan yang dibuktikan dengan SK Pelepasan Tanah yang dikeluarkan oleh Walikota Madya Malang HM Soesanto tahun 1998 silam. Namun, tampaknya Walikota saat ini telah menerbitkan SK Pencabutan dan hal tersebut dianggap salah prosedur oleh penggugat karena saat ini masih berjalan proses hukum.

Atas isu negatif yang beredar, Bagian Hukum menjelaskan bahwa pembangunan alun-alun Kedungkandang telah direncanakan sejak tahun 2019 dan telah disusun Detail Engineering Design (DED) nya pada tahun 2021, sedangkan pelaksanaan pembangunan

# Perangkat Daerah Penerima Isu

yang direncanakan mulai tahun 2022 dengan anggaran multiyears.

Dengan adanya sengketa lahan ini, maka pembangunan alun-alun yang seharusnya diawali dengan proses lelang pada bulan Juni 2022 ditunda atau dihentikan sementara karena ada gugatan ke Pengadilan Negeri Malang dan akan dilanjutkan proses lelangnya setelah ada kejelasan terkait lahannya secara hukum sudah selesai (*Inkracht*). Selain isu negatif tersebut, terdapat beberapa topik isu yang ditujukan untuk Bagian Hukum Setda Kota Malang di media sosial antara lain:

Tabel 9. Isu Negatif Bagian Hukum Triwulan II Tahun 2022

Isu Negatif	Jml Disposisi	Jml Respons	% Jml Respons
Sengketa lahan pembangunan Alun-Alun Kedungkandang	1	1	100%
Kemacetan exit tol Madyopuro karena pemilik bangunan cuci mobil tidak mau menjual asetnya ke Pemkot Malang	1	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

## 08 | DINAS KESEHATAN (PUSKESMAS JANTI)

Dinas Kesehatan (Puskesmas Janti) menerima total 1 isu negatif dari media sosial Twitter pada tanggal 12 April 2022 lalu. Terdapat laporan dari warganet atas **lambatnya respon layanan ambulance dari Puskesmas Janti**. Warganet melaporkan ada salah satu anggota keluarga yang meninggal dunia dan sangat membutuhkan bantuan dari Puskesmas terdekat yaitu dari Puskesmas Janti. Aduan berhasil didisposisikan ke Dinas Kesehatan dan tak lama setelah laporan tersebut diunggah di media sosial pihak Puskesmas Janti menghubungi pelapor.

Kedepannya diharapkan Dinkes dapat melakukan sosialisasi maupunn publikasi alur layanan fasilitas ambulans kepada masyarakat, serta mengimbuai Puskesmas maupunn fasyankes lainnya untuk senantiasa siap siaga dan memberikan respons cepat bagi warga yang sedang menghadapi kegawatdaruratan.

## 09 | KECAMATAN SUKUN

**Kondisi saluran air di depan kantor Perumda Aneka Usaha yang penuh dengan eceng gondok, sampah, rumput** dan lain-lain cukup meresahkan warga. Jika tidak dilakukan pembersihan lokasi tersebut, masyarakat khawatir akan berakibat meluapnya air ketika hujan deras sehingga membuat kawasan tersebut banjir. Atas 1 isu negatif tersebut, Kecamatan Sukun diharapkan menggerakkan Gerakan Angkat Sampah dan Sedimen (GASS) dengan melibatkan seluas dan sebanyak mungkin elemen sehingga penyumbatan saluran air saat hujan deras datang dapat diminimalisir, air bisa mengalir dengan lancar serta tidak menyebabkan banjir.

## 10 | DINAS KEPENDUDUKAN & PENCATATAN SIPIL

**Keluhan atas lambatnya pelayanan pengurusan akta kelahiran** menjadi satu isu negatif yang diterima oleh Dispendukcapil di media sosial selama periode triwulan II tahun 2022. Warganet tersebut memberikan informasi bahwa pelayanan di WhatsApp tidak diberikan respons dan pelayanan di loket pengurusan akta kelahiran juga tidak memuaskan. Atas kejadian tersebut, admin media sosial Dispendukcapil telah memberikan respons dengan meminta informasi data tanda terima untuk dilakukan pengecekan lebih lanjut. Kedepannya diharapkan Dispendukcapil terus melakukan monitoring evaluasi performa admin pelayanan WhatsApp masing-masing kelurahan sehingga kemudahan adanya pelayanan melalui kanal WhatsApp dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat Kota Malang.

## 11 | DISKOMINFO & DINSOS P3AP2KB

**Adanya pendataan untuk aplikasi Smart City Malang Gerakan Menghimpun Data Berbasis Dasawisma (SAMGEPUN BASA)** menjadi pertanyaan besar untuk masyarakat Kota Malang yang menyampaikan keresahannya di media sosial. Pasalnya pada pendataan tersebut meminta informasi seputar jumlah handphone, televisi sampai pada nama akun media sosial. Masyarakat berharap ada informasi seputar Standar Operasional Prosedur (SOP) dari Pemerintah Kota Malang untuk pendataan Samgepun Basa tersebut mengingat data yang diminta bersifat personal dan belum ada jaminan keamanan data tersebut.

Untuk meminimalisir berkembangnya isu yang simpang siur, Dinsos P3AP2KB menyampaikan tujuan dibuatnya aplikasi SAMGEPUN BASA yaitu untuk menentukan arah pembangunan berdasarkan realita yang ada dalam masyarakat karena fungsi akhirnya adalah sebagai validasi data. Dengan keanggotaan yang terstruktur mulai dari tingkat kota hingga tingkat terkecil yaitu dasa wisma, diharapkan mampu berkomitmen untuk berkolaborasi dalam memperoleh data riil dari masyarakat. Adapun terkait keamanan data, Diskominfo menjelaskan bahwa telah melakukan tindakan preventif dengan pemasangan Firewall dan pengamanan hak akses.

### 12 | DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Disdikbud menerima total 1 isu negatif terkait penurunan foto presiden dan wakil presiden saat kegiatan pembinaan kepegawaian. Berita ini dengan cepat tersebar di beberapa media sosial hingga mengundang perhatian warganet hingga menuai total 781 retweet, 1.629 like dan 278 balasan dari warganet. Atas kejadian ini, Disdikbud memberikan konfirmasi bahwa penurunan foto presiden dan wakil presiden dilakukan karena dikhawatirkan jatuh mengingat posisinya bertumpukan dengan banner yang dipasang.

Disdikbud menyampaikan telah memberikan teguran pada pihak yang dimaksud serta memastikan bahwa kejadian tersebut tidak akan terulang di kemudian hari. Sesaat setelah ada cuitan di media sosial, posisi foto presiden dan wakil presiden dalam acara tersebut telah terpasang kembali. Kedepannya, diperlukan respons dari Disdikbud di cuitan warganet tersebut sebagai bentuk upaya meredam isu negatif di media sosial sehingga isu tidak berkembang menjadi isu krisis yang akan berpengaruh pada citra Pemerintah Kota Malang secara umum dan Disdikbud secara khusus.

### 13 | BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

Hujan deras yang mengguyur di wilayah Kota Malang di periode triwulan II tahun 2022 beberapa kali mengakibatkan banjir. Beberapa warganet menyampaikan opininya bahwa banjir yang sering terjadi di Kota Malang disebabkan karena sistem drainase dan sampah bukan dari luapan sungai Brantas. Masyarakat berharap seluruh Perangkat Daerah terkait dapat melakukan koordinasi dan evaluasi guna mengetahui penyebab terjadinya banjir.

Beragamnya cuitan masalah banjir mungkin perlu diwaspadai oleh beberapa Pemerintah Kota Malang salah satunya BPBD untuk selalu mengimbau kepada warganet melalui media sosial untuk selalu bijak dalam menyikapi permasalahan banjir, mencegah banjir dengan tidak membuang sampah sembarangan mengingat penanganan banjir membutuhkan program jangka panjang, upaya yang tidak sebentar, serta kerjasama banyak pihak juga masyarakat.

### 14 | BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Bappeda menerima total satu isu negatif dari media sosial Twitter dari warganet seputar pembangunan Malang Creative Center. Warganet menanyakan terkait perencanaan pembangunan MCC yang dikhawatirkan tidak tepat sasaran sama halnya dengan pembangunan Islamic Center sebelumnya. Terdapat sentimen negatif di media sosial dimana pembangunan gedung MCC yang masih belum selesai ini disinyalir serupa dengan Islamic Center. Menurut warganet, perencanaan pembangunan gedung yang besar dan menggunakan anggaran yang tidak sedikit akan lebih baik apabila



## Perangkat Daerah Penerima Isu

sebelum perencanaan pembangunan akan lebih baik adanya sebuah kajian terkait rencana pemanfaatan, rencana pengelolaannya serta kajian dampak lingkungan yang meliputi alasan pembangunannya dan pemanfaatannya bagi masyarakat.

Atas isu negatif yang beredar di media sosial ini, diharapkan Bappeda dapat memberikan respons terkait kajian-kajian dibangunnya Malang Creative Center serta melakukan publikasi kajian tersebut sehingga masyarakat Kota Malang mengetahui dan memahami akan manfaat dibangunnya Malang Creative Center.

# LAMPIRAN

- **PERBANDINGAN ADUAN MEDIA SOSIAL TRIWULAN II TH 2021 DAN TRIWULAN II TH 2022**
  - **TABEL TREND ISU NEGATIF TRIWULAN II TH 2022**
-

# **LAMPIRAN ISU NEGATIF MEDIA SOSIAL**



# Perbandingan Isu Negatif

Untuk mengetahui performa pengelolaan media sosial dari tahun ke tahun, berikut ini diuraikan tabel perbandingan jumlah isu negatif, jumlah disposisi isu negatif dan persentase respons Perangkat Daerah dari periode triwulan II tahun 2021 dan periode triwulan II tahun 2022:




Tabel 10. Perbandingan Isu Negatif Triwulan II 2021 dan Triwulan II 2022

INDIKATOR	TRIWULAN II 2021	TRIWULAN II 2022
Jumlah isu negatif yang dianalisa dan direkomendasikan	<b>40</b>	<b>41</b>
Jumlah isu negatif yang direspons	<b>32</b>	<b>37</b>
Persentase respons Perangkat Daerah atas isu negatif	<b>62%</b>	<b>63%</b>
Jumlah Perangkat Daerah penerima isu negatif	<b>14</b>	<b>16</b>
Jumlah disposisi isu negatif ke Perangkat Daerah	<b>52</b>	<b>59</b>

# Perbandingan Trend Isu Negatif

Untuk mengetahui trend isu negatif yang ada di media sosial Pemerintah Kota Malang, berikut ini diuraikan 5 (lima) isu negatif yang telah dianalisa selama triwulan II tahun 2022 dan viral serta telah direspons oleh Pemerintah Kota Malang:

Tabel 11. Trend Isu Negatif Media Sosial Triwulan II 2022

ISU NEGATIF	RTW/ LIKE	TGL ISU	TGL RESPON	RESPON	PD PENGAMPU
Penurunan Foto Presiden dan Wakil Presiden saat Kegiatan Disdikbud	781	22 April 2022	-	-	DISDIKBUD
Rambu Lalu Lintas Khusus Sepeda Motor di Fly Over Tidak Terpasang	216	3 Juni 2022	7 Juli 2022		DISHUB
Penyempitan Jalan di Kayutangan Heritage	58	29 Juni 2022	Edukasi terkait pembangunan Kayutangan Heritage telah publish tanggal 19 Mei 2022		DPUPRPKP dan DISHUB
Tarif Angkutan Kota Tidak Sesuai Aturan	44	31 Mei 2022	-	-	DISHUB
Pohon Rawan Tumbang	138	3 Juni 2022	4 Juni 2022		DLH

**CATATAN :**

RTW / LIKE = Jumlah Retweet / Likes dari Facebook