

# Laporan Pemantauan Isu Negatif Media Sosial

Periode Triwulan III  
Bulan Juli - September 2022



# KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, penyusunan Laporan Pemantauan Isu Negatif Media Sosial Periode Triwulan III 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 III tahun 2022.

Malang, Desember 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.

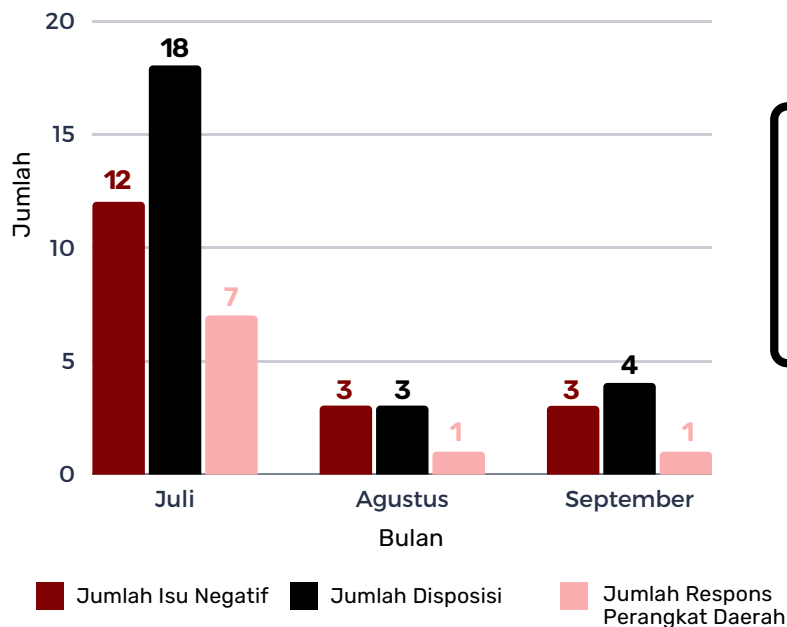
Isu negatif merupakan sebuah masalah (kesalahpahaman) yang timbul akibat ketidakpahaman stakeholder (masyarakat) terhadap suatu informasi atau kebijakan publik yang dikeluarkan suatu organisasi (pemerintah).

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 III tahun 2022 terdapat total 18 isu negatif yang berhasil dilakukan analisa dan rekomendasi tindak lanjut. Dari 18 isu negatif tersebut, telah berhasil didisposisikan ke Perangkat Daerah sebanyak 25 kali.

## Pergerakan Jumlah Isu Negatif



**6**  
Rata-rata jumlah isu negatif teranalisa setiap bulannya

**3**  
Rata-rata jumlah respon isu negatif setiap bulannya

Grafik 1. Pergerakan Jumlah Isu Negatif Triwulan II Th 2022

**Respons Perangkat Daerah akan isu negatif menurun menjadi 50 persen dari tribulan sebelumnya yang mencapai 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.

**18**

Jumlah Isu Negatif yang Dianalisa selama Triwulan III Tahun 2022

**9**

Jumlah Respon Isu Negatif Perangkat Daerah selama Triwulan III Tahun 2022

**50%**

Persentase respons Perangkat Daerah atas Isu Negatif selama Triwulan III 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 III 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:

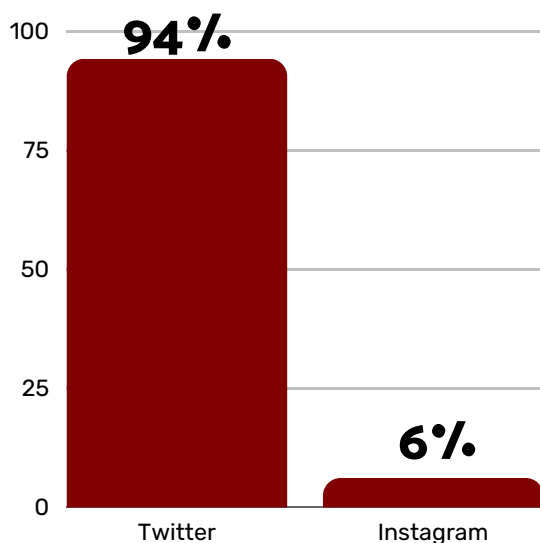
**Tabel 1. Topik Isu Negatif per Perangkat Daerah  
Periode Triwulan III Tahun 2022**

Perangkat Daerah	Topik Isu Negatif
DISHUB	Rekayasa Lalu Lintas di Jalan Semeru apakah sudah di uji coba
SATPOL PP	Suara sound keras mengganggu di luar Stadion Gajayana
DLH	Tempat bermain anak tidak terawat
DINSOS P3AP2KB	Keluhan tidak mendapatkan bansos dari pemerintah
DPUPRPKP	Kabel semrawut di depn MCC
DISKOPINDAG	Pengelolaan fasilitas yang berada di MCC
DIKBUD	Kebijakan memakai atribut arema
PD TUGU TIRTA	Air tidak mengalir setiap bulan
KEC KEDUNGKANDANG	Sulitnya mengurus administrasi di Kelurahan
DISNAKER PMPTSP	Suara Sound keras mengganggu di luar Stadion Gajayana
BAG PISDA	Kabel semrawut di depan MCC

# Penggunaan Media Sosial

Komunikasi merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia. Dalam proses komunikasi diperlukan media sebagai saluran penyampaian pesan. Berdasar laporan *We Are Social*, bahwa pengguna media sosial Twitter per Bulan Agustus 2022 di Indonesia mencapai 18,45 juta. Angka tersebut 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 III 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 18 isu negatif, **94 persennya** berasal dari kanal media sosial **Twitter**. Dan sisanya sejumlah **6 persen** berasal dari kanal media sosial **Instagram**.

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.

Grafik 2. Kanal Isu Negatif Triwulan II Th 2022

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.

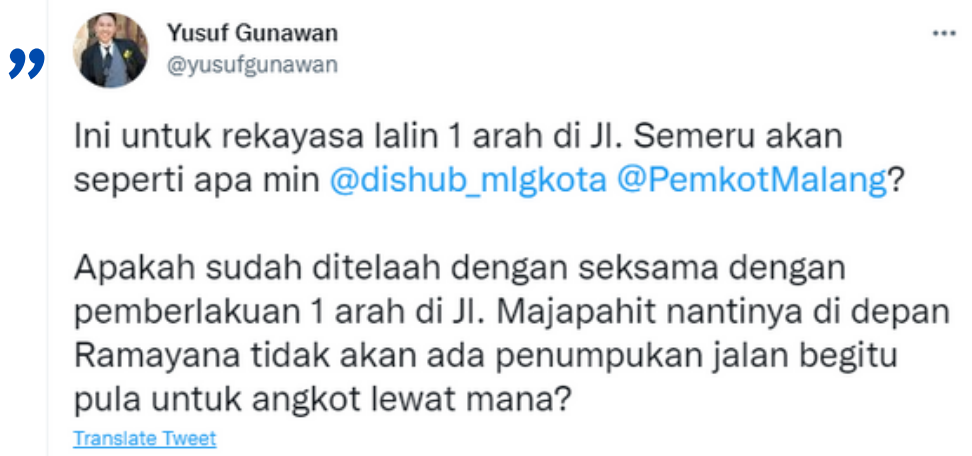
Selain untuk menjawab isu yang muncul di media sosial, Perangkat Daerah juga dapat menggunakan media sosial sebagai wadah untuk menyebarkan informasi terkait pelayanan, kegiatan dan lain sebagainya kepada masyarakat. Karena mengingat tingginya pengguna media sosial di Kota Malang sehingga penyebaran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

## 01 Rekayasa Lalu Lintas di Jalan Semeru Apakah Sudah di Uji Coba



*Gambar 1. Isu Negatif terkait Rekayasa Lalu Lintas*

Beredar tweet dari warganet yang mempertanyakan kepada Dishub Kota Malang yang berencana akan merekayasa lalu lintas menjadi satu arah di Jalan Semeru, apakah sudah dilakukan uji coba serta ditelaah dengan seksama. Cuitan pertama kali diunggah oleh akun twitter @yusufgunawan dengan follower sejumlah 11.100 orang dan menyebut akun @dishub\_mlgkota dan @PemkotMalang. Cuitan ini mengundang perhatian warganet hingga menuai **total 16 retweet, 30 like dan 22 komentar** dari warganet.

Dishub diharapkan dapat menginformasikan kepada masyarakat terkait rencana tersebut dan upaya-upaya yang telah dan akan dilakukan untuk mengatasi kemacetan yang mungkin saja terjadi.



## 02 Transportasi Umum di Kota Malang Dianggap Belum Cukup Memadai



**Gambar 2. Isu Negatif terkait transportasi umum di Kota Malang**

Seorang warganet membandingkan transportasi umum di Kota Malang dan di Kabupaten Banyumas, dimana di Kabupaten Banyumas walaupun sudah tengah malam transportasi umum masih bisa diandalkan. Berbeda dengan di Kota Malang yang dianggap sudah jarang ditemukan transportasi umum, selain itu warganet juga menyoroti pengurusan parkir di Kota Malang yang masih dianggap belum maksimal.

Kedepannya Dishub diharap dapat meningkatkan pelayanan angkutan umum yang nyaman bagi warga, agar warga semakin banyak yang menggunakan angkutan umum. Dengan banyaknya warga yang menggunakan angkutan umum dapat menurunkan angka kemacetan di Kota Malang.



## 03 Tempat Bermain Anak Tidak Terawat



**Gambar 3. Isu negatif terkait tempat bermain anak yang tidak terawat**

Cuitan salah satu akun twitter @lhwanBiru cukup viral di Kota Malang beberapa waktu yang lalu. Hal ini dibuktikan dari jumlah **17 like, 12 retweet dan 5 reply** dari warganet atas cuitan tersebut. Beberapa masyarakat menyampaikan saran agar Pemerintah Kota Malang berkomitmen membenahi dan merawat infrastruktur agar layak digunakan sehingga masyarakat dapat menggunakan fasilitas dengan nyaman.

Dalam tweet tersebut, warganet menyebutkan bahwa tempat bermain anak kotor sehingga para anak-anak dan orang tua tetap memakai alas kakinya. Sehingga butuh perhatian dari Pemerintahan untuk setidaknya melakukan pembersihan secara rutin.

# Isu Negatif Viral

## 04 Tarif Angkutan Kota Tidak Sesuai Aturan



**Gambar 4. Isu Negatif terkait Tarif Angkot Tidak Sesuai Aturan**

Pada bulan Juli Tahun 2022 lalu, viral sebuah cuitan dari akun twitter @kangjampo memberitakan kekecewaan penumpang angkutan kota yang harus membayar sejumlah Rp 7.500,- untuk 1 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 **19 like, 10 retweet dan 14 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 Juru Parkir Liar Yang Meresahkan

”



**Gambar 5. Isu Negatif terkait Juru Parkir Liar yang Meresahkan**

Juru parkir yang dianggap meresahkan oleh warganet di dekat ATM BCA memaksa menarik ongkos parkir kepada gojek dengan nada kasar dan ancaman yang sedang mengantarkan ke ATM. Gojek menyebutkan bahwa tidak turun dari motornya akan tetapi jukir tersebut tetap menarik ongkos parkir. Tweet tersebut mendapatkan respon dari warganet dengan total **9 retweet dan 14 reply**.

Kedepannya diharapkan Dishub agar melakukan pembinaan terhadap jukir parkir illegal agar tidak menarik parkir ditempat-tempat yang tidak seharusnya dijadikan tempat parkir. Selain itu diharapkan Dishub juga diharapkan memasang plang bebas parkir ditempat-tempat tersebut, mengingat topik isu Juru Parkir Illegal masih sering di temukan di media sosial.

# 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 11 (sebelas) Perangkat Daerah penerima isu negatif periode triwulan II tahun 2022:

## 01 | DINAS PERHUBUNGAN

**Parkir liar** menjadi topik isu negatif yang sering dibicarakan masyarakat di media sosial Twitter. Oknum yang tidak bertanggung jawab membuka lahan parkir di tempat yang seharusnya tidak dijadikan lahan parkir. Masyarakat berharap masalah parkir agar segera terselesaikan dan parkir liar tidak menjamur di Kota Malang.

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 III tahun 2022:

Tabel 2. Isu Negatif Dishub Triwulan III Tahun 2022

Isu Negatif	Jml Disposisi	Jml Respons	% Jml Respons
Transportasi umum yang sudah jarang ketika malam hari	1	0	0%
Rencana pemberlakuan satu arah di Jalan Semeru	1	0	0%
Parkir liar di depan ATM BCA	1	0	0%
Parkir liar di atas trotoar	1	0	0%
Ongkos angkutan umum tidak sesuai peraturan	1	0	0%
Macet setiap pagi di Pasar Kebalen	1	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

## 02 | SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

"Check Sound" menjadi kegiatan yang cukup viral beberapa bulan lalu di Kota Malang dan bahkan diperlombakan. Kegiatan tersebut merupakan aktifitas mengecek *sound system* dengan musik yang sangat keras dan memekakan telinga bagi pendengar yang tidak menggemari kegiatan tersebut. Kegiatan tersebut menjadi topik yang diadukan masyarakat melalui media sosial karena dianggap mengganggu, terlebih kegiatan tersebut biasanya dilakukan pada malam hari dimana yang kebanyakan masyarakat sedang beristirahat setelah melakukan aktifitas seharian.

Atas isu negatif yang terjadi diharapkan Satpol PP 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 Satpol PP selama periode triwulan III tahun 2022:

Tabel 3. Isu Negatif Satpol PP Triwulan III Tahun 2022

Isu Negatif	Jml Disposisi	Jml Respons	% Jml Respons
Suara sound keras mengganggu di luar Stadion Gajayana	1	0	0%
Parkir liar di atas trotoar	1	0	0%
JPO Merdeka bau dan terdapat kotoran manusia	1	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

## 03 | DINAS LINGKUNGAN HIDUP

**Tempat bermain anak dianggap tidak layak** olehwarganet, warganet menyebutkan bahwa karena terlalu kotor, anak-anak dan orang tua tetap menggunakan alas kakinya ketika sedang bermain. DLH diharapkan dapat membersihkan dan melakukan perawatan secara rutin terhadap fasilitas-fasilitas yang ada agar masyarakat dapat menggunakan fasilitas dengan nyaman.

# Perangkat Daerah Penerima Isu

Atas isu negatif yang terjadi diharapkan DLH dapat mempublikasikan setiap kegiatan yang berkaitan dengan perawatan fasilitas umum agar masyarakat tahu dan paham bahwa fasilitas umum rutin dibersihkan. Berikut ini beberapa topik isu negatif yang ditujukan untuk DLH selama periode triwulan III tahun 2022:

Tabel 4. Isu Negatif DLH Triwulan III Tahun 2022

Isu Negatif	Jml Disposisi	Jml Respons	% Jml Respons
Tempat bermain anak-anak tidak layak	1	0	0%
Sisa penebangan pohon di Jembatan Tlogomas tidak dibersihkan	1	0	0%
JPO Merdeka bau dan terdapat kotoran manusia	1	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>33%</b>

## 04 | DINAS SOSIAL P3AP2KB

**Video Perundungan siswa kelas 2 SMP** salah satu sekolah swasta di Kota Malang yang beredar di awal bulan September cukup menarik perhatian warganet, bahkan diberitakan sejumlah media online. Hal tersebut dapat mengakibatkan tercorengnya citra pendidikan di Kota Malang. Dinsos diharapkan dapat melakukan pendampingan secara psikologis kepada korban agar korban tidak trauma dapat melanjutkan pendidikannya. Pada Triwulan III Dinas Sosial P3AP2KB mendapatkan beberapa topik isu negatif, antara lain:

# Perangkat Daerah Penerima Isu

Tabel 5. Tabel Isu Negatif Dinsos P3AP2KB Triwulan III Tahun 2022

Isu Negatif	Jml Disposisi	Jml Respons	% Jml Respons
Perundungan Siswa Kelas 2 SMP	1	0	0%
Keluhan tidak mendapatkan bansos dari pemerintah	1	1	100
JPO Merdeka bau dan terdapat kotoran manusia ODGJ	1	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>67%</b>

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

**Penutupan lubang drainase yang hilang dengan beton tanpa lubang** mendapatkan respon negatif masyarakat karena dianggap menghilangkan resapan air hujan. Masyarakat juga mengkhawatirkan potensinya munculnya masalah banjir ketika musin hujan. Atas isu tersebut DPUPRPKP menjelaskan bahwa tangkapan air dipindahkan, jadi DPUPRPKP tidak hanya menutup saluran dengan beton akan tetapi memindahkan ke tempat yang lebih strategis untuk penangkapan air hujan.

DPUPRPKP menerima 2 (dua) isu negatif selama periode triwulan III tahun 2022, antara lain:

Tabel 6. Negatif DPUPRPKP Triwulan III Tahun 2022

Isu Negatif	Jml Disposisi	Jml Respons	% Jml Respons
Penutupan lubang drainase yang hilang dengan dibeton tanpa lubang	1	1	100%
Kabel semrawut di depan MCC	1	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>



# Perangkat Daerah Penerima Isu

## 06 | DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN

**Malang Creative Center (MCC)** masih menjadi topik yang sering dibicarakan warganet, kali ini warganet mempertanyakan pengelolaan fasilitas-fasilitas yang berada di MCC akan seperti apa nantinya. Gedung ini nantinya direncanakan akan dipergunakan sebagai creative hub berstandar nasional yang mampu mewadahi perkembangan dan potensi talenta sumber daya manusia kreatif Kota Malang. Sejumlah fasilitas seperti studio animasi, audio and motion, planning gallery, co-working space, galeri serbaguna, food lab, workshop seni, bioskop, dan studio foto akan dapat diakses masyarakat. Beberapa topik isu negatif lain yang disampaikan masyarakat di media sosial untuk Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan antara lain:

Tabel 7. Isu Negatif DIKOPINDAG Triwulan II Tahun 2022

Isu Negatif	Jml Disposisi	Jml Respons	% Jml Respons
Pengelolaan fasilitas yang berada di MCC	1	1	100%
Macet setiap pagi di Pasar Kebalen	1	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

## 07 | DINAS PENDIKIKAN DAN KEBUDAYAAN

**Kebijakan memakai atribut Arema** dihari ulang tahun Arema untuk murid sekolah dirasa memberatkan, banyak wali murid yang memprotes kebijakan tersebut karena banyak dari mereka yang tidak punya atribut Arema sehingga harus membelinya. Ditambah kondisi yang masih masa pemulihan pandemi Covid-19. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kedepannya diharapkan lebih responsif untuk menjawab setiap isu yang ada untuk meminimalisir adanya hoax. Berikut isu negatif media sosial yang diterima Dinas Pendidikan dan Kebudayaan selama periode Triwulan III Tahun 2022:

Tabel 8. Isu Negatif DISDIKBUD Triwulan II Tahun 2022

Isu Negatif	Jml Disposisi	Jml Respons	% Jml Respons
Perundungan siswa kelas 2 SMP	1	1	100%
Kebijakan memakai atribut Arema	1	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

## 08 | PERUMDA TUGU TIRTA

**Air tidak mengalir** merupakan isu negatif yang selalu muncul untuk Perumda Tugu Tirta. Mengingat air merupakan kebutuhan pokok masyarakat yang setiap hari pasti diperlukan. Menanggapi hal tersebut, Perumda Tugu Tirta selalu sigap dan menindaklanjuti isu negatif tersebut dengan melakukan pebenahan setiap kali ada pipa yang bocor. Namun, diharapkan isu yang sama tidak berulang kedepannya.

## 09 | KECAMATAN KEDUNGKANDANG

Seorang warga mengeluhkan **sulitnya menurus administrasi** di Kantor Kelurahan Kelurahan Kedungkandang, Kecamatan Kedungkandang. Menanggapi hal tersebut, Kecamatan Kedungkandang secepatnya berkoordinasi dengan Kelurahan Kedungkandang terkait isu tersebut. Kelurahan Kedungkandang menjelaskan bahwa dalam rangka membantu Peningkatan APBD Pemkot Malang melalui sektor pajak sebagai upaya mensukseskan pembangunan di Kota Malang, maka pelunasan pajak PBB diperlukan, sehingga sesuai arahan pimpinan untuk menggiatkan pembayaran pajak PBB maka setiap pelayanan administrasi di kelurahan dimohon menunjukkan pelunasan Pajak PBB.

## 10 | DISNAKER PMPTSP

**Suara sound keras** yang dirasa mengganggu di luar Stadion Gajayana beberapa bulan lalu dikeluhkan masyarakat dan mempertanyakan izin dari acara tersebut. Disnaker PMPTSP mengonfirmasi bahwa acara tersebut tidak memiliki izin.

## 11 | BAGIAN PEREKONOMIAN, INFRASTRUKTUR DAN SUMBER DAYA ALAM

**Kabel yang semrawut di depan MCC** menjadi perhatian warganet karena dirasa mengganggu pemandangan dan merusak keindahan. Bagian Pisda diharapkan dapat berkoordinasi dengan DPUPRKP untuk merapikan kabel semrawut yang dimaksud agar tampak rapi dan nyaman dilihat.

# LAMPIRAN

- **PERBANDINGAN ADUAN MEDIA SOSIAL TRIWULAN III TH 2021 DAN TRIWULAN III TH 2022**
  - **TABEL TREND ISU NEGATIF TRIWULAN III TH 2022**
  - **TABEL RESPON PERANGKAT DAERAH TERHADAP ISU NEGATIF**
  - **TABEL LAST UPDATE TWITTER PERANGKAT DAERAH PENERIMA ISU NEGATIF TRIWULAN III TAHUN 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 III tahun 2021 dan periode triwulan III tahun 2022:

Tabel 9. Perbandingan Isu Negatif Triwulan III 2021 dan Triwulan III 2022

INDIKATOR	TRIWULAN III 2021	TRIWULAN III 2022
Jumlah isu negatif yang dianalisa	<b>35</b>	<b>18</b>
Jumlah disposisi isu negatif ke Perangkat Daerah	<b>48</b>	<b>25</b>
Jumlah isu negatif yang direspons Perangkat Daerah	<b>29</b>	<b>9</b>
Persentase respons Perangkat Daerah atas isu negatif	<b>83%</b>	<b>50%</b>
Jumlah Perangkat Daerah penerima isu negatif	<b>15</b>	<b>11</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 III tahun 2022 dan viral serta telah direspons oleh Pemerintah Kota Malang:

Tabel 10. Trend Isu Negatif Media Sosial Triwulan III 2022

ISU NEGATIF	RTW/ LIKE	TGL ISU	TGL RESPON	RESPON	PD PENGAMPU
Rekayasa Lalu Lintas di Jalan Semeru Apakah Sudah di Uji Coba	16	15 Juli 2022	-	-	DISHUB
Transportasi Umum di Kota Malang Dianggap Belum Cukup Memadai	16	8 Juli 2022	-	-	DISHUB
Tempat Bermain Anak Tidak Terawat	12	12 September 2022	-	-	DLH
Tarif Angkutan Kota Tidak Sesuai Aturan	10	6 Juli 2022	-	-	DISHUB
Juru Parkir Liar Yang Meresahkan	9	22 Juli 2022	-	-	DISHUB

**CATATAN :**

RTW / LIKE = Jumlah Retweet / Likes dari Facebook

## Respon Perangkat Daerah Terhadap Isu Negatif

Berikut ini tabel respon Perangkat Daerah terhadap isu negatif pada periode Triwulan III Tahun 2022 :

Tabel 11. Respon Perangkat Daerah Terhadap Isu Negatif Media Sosial Triwulan III 2022

NO	ISU	PD PENGAMPU	TOTAL RESPON	PERSENTASE RESPON
1	Suara Sound keras mengganggu di luar Stadion Gajayana	DISNAKER PMPTSP	1	
		SATPOL PP	0	
2	Pengelolaan fasilitas yang berada di MCC	DISKOPINDAG	1	
3	Ongkos angkutan umum tidak sesuai peraturan	DISHUB	0	
4	Transportasi umum yang sudah jarang ketika malam hari	DISHUB	0	
5	JPO Merdeka bau dan terdapat kotoran manusia	DLH	1	
		SATPOL PP	0	
		DINSOS P3AP2KB	1	
6	Macet setiap pagi di Pasar Kebalen	DISKOPINDAG	1	
		DISHUB	0	
7	Sulitnya mengurus administrasi di kelurahan	KEC KEDUNGKANDANG	1	
8	Rencana pemberlakuan satu arah di Jalan Semeru	DISHUB	0	
9	Kabel semrawut di depan MCC	DPUPRPKP	0	
		BAG PISDA	0	



## Respon Perangkat Daerah Terhadap Isu Negatif

Tabel 11. Respon Perangkat Daerah Terhadap Isu Negatif Media Sosial Triwulan III 2022

NO	ISU	PD PENGAMPU	TOTAL RESPON	PERSENTASE RESPON
10	Penutupan lubang drainase yang hilang dengan dibeton tanpa lubang	DPUPRPKP	1	
11	Parkir liar di atas trotoar	DISHUB	0	
		SATPOL PP	0	
12	Parkir liar di depan ATM BCA	DISHUB	0	
13	Sisa penebangan pohon di Jembatan Tlogomas tidak dibersihkan	DLH	0	
14	Tidak mengalirnya air setiap bulan	PD TUGU TIRTA	1	
15	Kebijakan memakai pakaian atribut Arema	DIKBUD	0	
16	Perundungan siswa kelas 2 SMP	DIKBUD	0	
		DINSOS P3AP2KB	0	
17	Tempat bermain anak-anak tidak layak	DLH	0	
18	Keluhan tidak mendapatkan bansos dari pemerintah	DINSOS P3AP2KB	1	
<b>TOTAL ISU</b>		<b>18</b>	<b>9</b>	<b>50%</b>

## Last Update Twitter Perangkat Daerah Penerima Isu Negatif Triwulan III Tahun 2022

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:

Tabel 12. Last Update Twitter Perangkat Daerah Penerima Isu Negatif Triwulan III Tahun 2022

NO	PERANGKAT DAERAH	AKUN TWITTER	LAST UPDATE
1	DINAS PERHUBUNGAN	dishub_mlgkota	<b>23 Oktober 2022</b>
2	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA	satpolppmalang2	<b>16 September 2022</b>
3	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	dlhkotamalang	<b>20 Oktober 2022</b>
4	DINAS SOSIAL P3AP2KB	sosp3ap2kb	<b>29 April 2022</b>
5	DPUPRPKP	dpuprpkp_malkot	<b>9 November 2022</b>
6	DISKOPINDAG	diskopindagmlg	<b>17 Agustus 2022</b>
7	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	dikbudkotamalang	<b>Akun tidak ditemukan</b>
8	PERUMDA TUGU TIRTA	tugutirtamalang	<b>15 November 2022</b>
9	KECAMATAN KEDUNGKANDANG	kec_kdkd	<b>13 Agustus 2022</b>
10	DISNAKER PMPTSP	nakerpmptsp_mlg	<b>10 November 2022</b>
11	BAGIAN PISDA	sda_pi malangkota	<b>Akun tidak ditemukan</b>

**Catatan: Pemantauan Last Update dilakukan Diskominfo pada tanggal 15 November 2022**

**Ket:**  *tidak / kurang aktif*