



Diskominfo
— Pemerintah Kota Malang —



M E I 2 0 2 3

LAPORAN BULANAN PEMANTAUAN ISU NEGATIF MEDIA SOSIAL

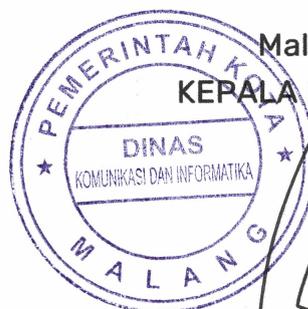
PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
JALAN MAYJEND SUNKONO, PERKANTORAN TERPADU, KOTA MALANG
NO TELP. 0341 - 751550

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, penyusunan Laporan Pemantauan Isu Negatif Media Sosial Bulan Mei Tahun 2023 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 dari kanal media sosial. 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 Bulan Mei Tahun 2023.



Malang, Juni 2023
KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA,

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

PENDAHULUAN

Total Isu Negatif diterima melalui Media Sosial Twitter dan Instagram pada **Bulan Mei 2023 adalah 12 isu**. Adapun **tingkat respon** Perangkat Daerah atas isu negatif **29%** dan terdapat 5 (lima) Perangkat Daerah penerima Isu Negatif. Adapun Perangkat Daerah yang belum merespon isu negatif bulan Mei antara lain: Dishub, BPBD, DPUPRKP, DLH dan PD Tugu Tirta.

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 tahun 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.

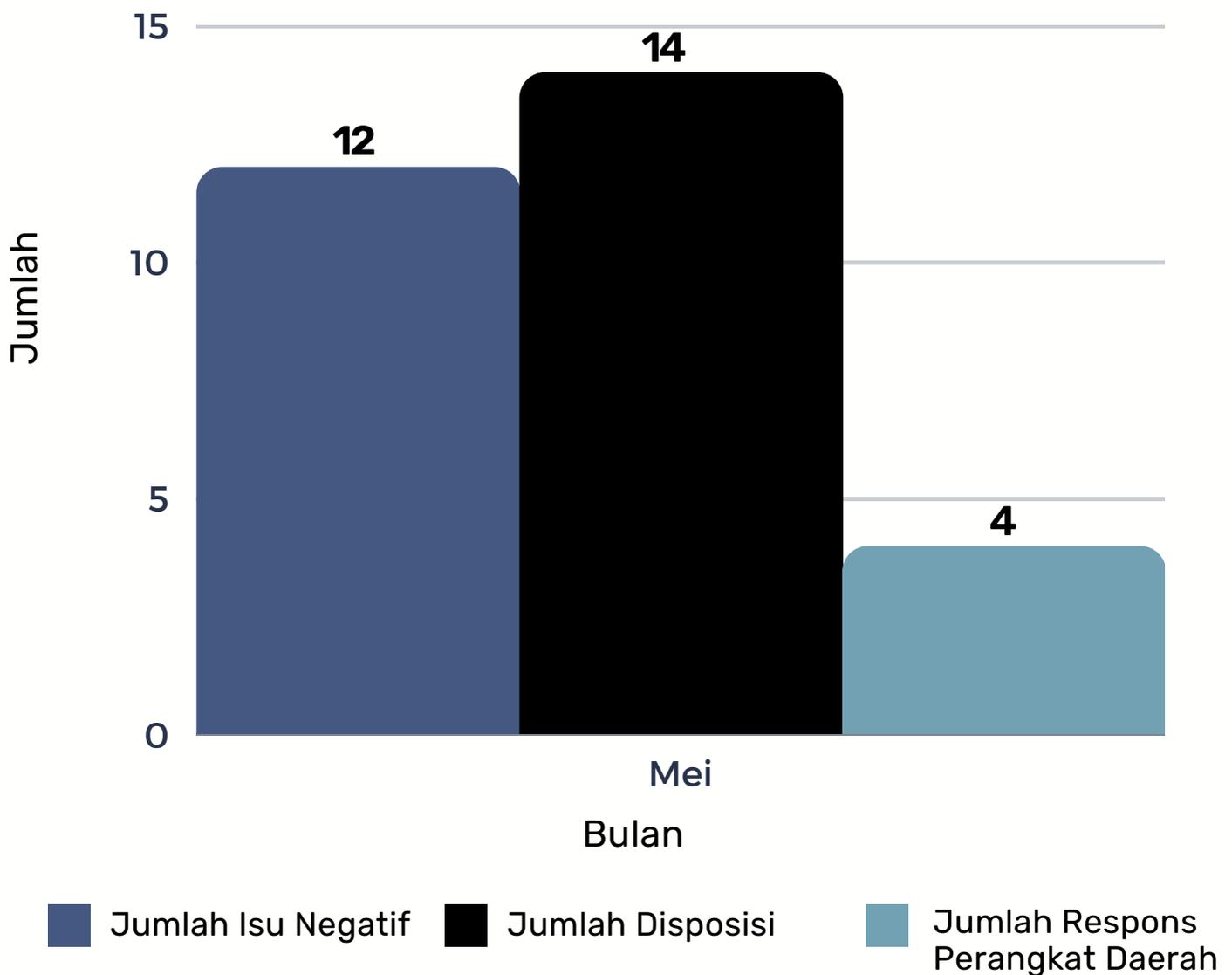
Dampak positif dari media sosial adalah memudahkan Pemerintah dalam berinteraksi dengan masyarakat serta proses penyebaran atau diseminasi informasi dapat berlangsung secara cepat dengan biaya lebih hemat. Adapun dampak negatif dari media sosial adalah sangat berpotensi menimbulkan konflik jika "bola"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

Pergerakan Jumlah Isu Negatif (Diterima melalui media sosial Twitter dan Instagram)



Gambar. Pergerakan Jumlah Isu Negatif Bulan Mei 2023



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

Topik Isu Negatif

Untuk memudahkan dalam pemetaan pengaduan dari media sosial untuk masing-masing Perangkat Daerah, berikut ini merupakan topik Isu Negatif Media Sosial Bulan Mei 2023:

Tabel. Topik Isu Negatif Media Sosial dan Prosentase Respon Yang Diterima Perangkat Daerah Bulan Mei 2023

| No. | Instansi | Isi Aduan | Jumlah Aduan | Jumlah Respons | % Respons |
|--------------|---------------|--|--------------|----------------|------------|
| 1. | DPUPRPKP | Jalan Berlubang di Pasar Gadang | 1 | 1 | 100% |
| | | Jembatan Lembah Dieng Kota Malang Longsor | 1 | 0 | 0% |
| | | Wisata Banjir Paling Menantang Adrenaline di Malang Raya | 1 | 0 | 0% |
| | | Trotoar di Jalan S. Supriadi rusak | 1 | 0 | 0% |
| | | TOTAL | 4 | 1 | 25% |
| 2. | DISHUB | Fasilitas menyeberang di persimpangan depan Lafayette | 1 | 0 | 0% |
| | | Juru parkir menarik tarif parkir melebihi ketentuan | 1 | 0 | 0% |
| | | Pengendara motor naik ke trotoar di Jalan S. Supriadi | 1 | 0 | 0% |
| | | Wisata Kemacetan di Kota Malang | 1 | 0 | 0% |
| | | TOTAL | 4 | 0 | 0% |
| 3. | PD Tugu Tirta | Air Tidak Mengalir | 3 | 2 | 67% |
| 4. | DLH | Wisata Banjir Paling Menantang Adrenaline di Malang Raya | 1 | 1 | 100% |
| | | Tumpukan sampah di depan rumah seorang warga di Muharto | 1 | 0 | 0% |
| | | TOTAL | 2 | 1 | 50% |
| 5. | BPBD | Wisata Banjir Paling Menantang Adrenaline di Malang Raya | 1 | 0 | 0% |
| TOTAL | | | 14 | 4 | 29% |