



LAPORAN

PEMANTAUAN ISU MEDIA SOSIAL

KEGIATAN PENGOLAHAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI KOTA MALANG TAHUN 2020



PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

JL. MAYJEN SUNGKONO (PERKANTORAN TERPADU), TELP. (0341) 751550
MALANG - KODE POS 65132

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah, penyusunan Laporan Pemantauan Isu Media Sosial sebagai output belanja sewa perlengkapan/peralatan lainnya (sewa aplikasi/software IPA) Kegiatan Pengolahan Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kota Malang Tahun 2020 dapat terlaksana dengan baik. Laporan Pemantauan Isu Media Sosial ini merupakan bagian dari upaya Pemerintah Kota Malang untuk meningkatkan interaksi serta memperbaiki cara komunikasi antara Pemerintah Kota Malang dan masyarakat Kota Malang sehingga dapat bersinergi dengan baik.

Buku laporan pemantauan isu media sosial tahun 2020 memuat analisa gabungan dari 3 (tiga) kanal media sosial antara lain Twitter, Instagram dan Facebook yang dilaksanakan selama 10 bulan dengan kata kunci pencarian pemkot malang, kota malang dan diskominfo. Besar harapan laporan ini dapat bermanfaat bagi Pimpinan dan seluruh Perangkat Daerah dalam memanfaatkan media sosial Pemerintah Kota Malang sebagai media edukasi, informasi serta media untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pada Pemerintah Kota Malang.

Atas nama pimpinan, diucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada seluruh admin media sosial Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Malang serta pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penanganan isu negatif di media sosial tahun 2020.

Malang, April 2021

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA MALANG,



MUHAMMAD NUR WIDIANTO, S.Sos.

Pembina/Tingkat I

NIP. 19700206 199602 1 001

PENDAHULUAN

Sesuai amanat Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika Pasal 4 ayat (2) bahwa Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika sub urusan informasi dan komunikasi publik yang meliputi 11 (sebelas) kegiatan, diantaranya adalah monitoring opini dan aspirasi publik. Monitoring opini dan aspirasi publik meliputi 4 (empat) kegiatan diantaranya adalah pemantauan isu publik di media massa dan media sosial.

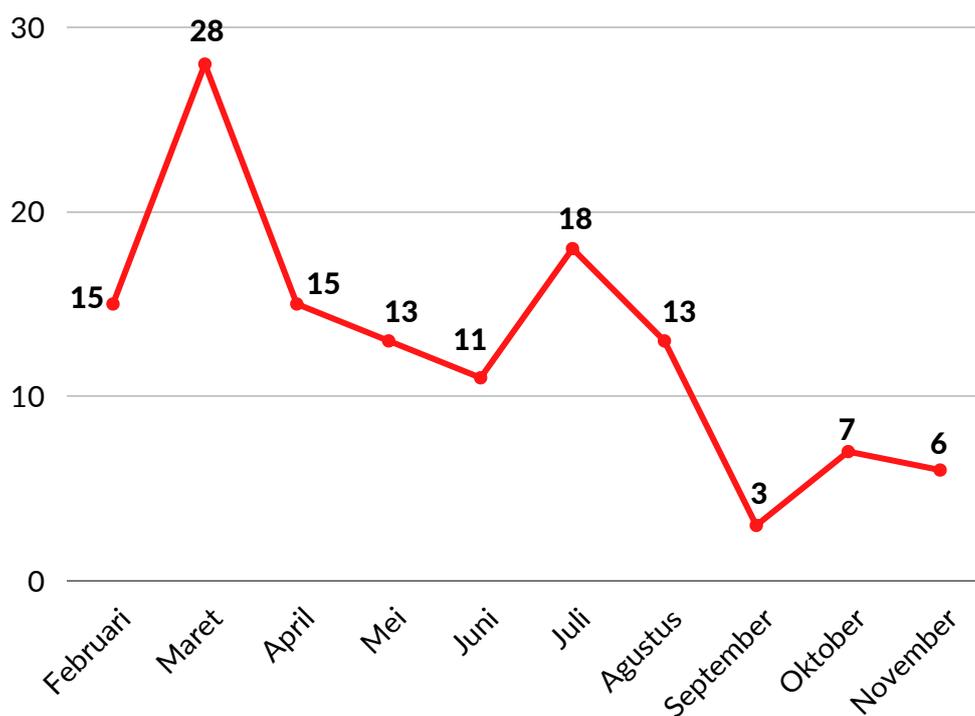
Media sosial merupakan media yang terdiri atas tiga bagian, yaitu yang pertama adalah infrastruktur informasi dan alat yang digunakan untuk memproduksi dan mendistribusikan isi media. Yang kedua adalah isi media dapat berupa pesan-pesan pribadi, berita, gagasan, dan produk-produk budaya yang berbentuk digital. Bagian ketiga adalah pihak yang memproduksi dan mengkonsumsi isi media dalam bentuk digital adalah individu, organisasi, dan industri (P.N. Howard dan M.R Parks, 2012). Perkembangan penggunaan media sosial di Indonesia sangat pesat. Menurut hasil riset APJII, menyebutkan bahwa pengguna internet di Indonesia tahun 2018 adalah 171,17 juta jiwa yang artinya 64,8 persen penduduk Indonesia sudah menggunakan internet. Lonjakan pengguna internet di Indonesia terjadi pada tahun 2020 yaitu sejumlah 196,7 juta jiwa yang artinya 73,7 persen penduduk Indonesia telah menggunakan internet.

Berdasarkan data-data tersebut, penggunaan media sosial sebagai salah satu media penyebaran informasi dan edukasi perlu mendapatkan perhatian khusus dari Pemerintah Kota Malang. Sebagian besar masyarakat Indonesia telah menjadikan media sosial sebagai bagian dari gaya hidup mereka. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya internet telah mengubah cara masyarakat dalam berkomunikasi. Perubahan cara masyarakat dalam berkomunikasi menuntut adanya peningkatan permintaan masyarakat untuk mengakses konten kapan saja dan dimana saja, umpan balik dari pengguna secara interaktif dan partisipasi juga dilakukan secara kreatif.

Potensi isu negatif merupakan isu/topik yang paling sering dibicarakan oleh masyarakat di media sosial. Penanganan potensi isu negatif harus dilakukan secara cepat dan tepat agar tidak menjadi isu yang berpotensi untuk menimbulkan perpecahan masyarakat, penyebaran berita bohong (hoaks), serta menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat pada kinerja Perangkat Daerah Pemerintah Kota Malang. Indikator keberhasilan dalam pengelolaan potensi isu negatif adalah diberikannya respon serta adanya tindak lanjut atas isu yang beredar di media sosial. Harapannya interaksi antara Pemerintah Kota Malang sebagai pelayan publik dengan masyarakat sebagai kontrol dari pelayanan publik dapat terjalin dengan baik dan berjalan sebagaimana mestinya.

PEMANTAUAN ISU SOSIAL MEDIA

Merupakan salah satu upaya Pemerintah Kota Malang untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan berdasarkan umpan balik yang diberikan oleh masyarakat melalui media sosial. Potensi isu negatif di media sosial akan selalu ada. Tugas dari Pemerintah Kota Malang adalah memastikan bahwa potensi isu negatif bukan menjadi faktor pemecah belah antara pemerintah dan masyarakat Kota Malang, namun menjadi faktor yang dapat memperlambat interaksi maupun komunikasi Pemerintah dengan masyarakat agar sinergitas dapat terjalin dengan baik.



Grafik 1. Pergerakan Jumlah Potensi Isu Negatif Tahun 2020

Bulan Maret 2020, menjadi bulan dengan potensi isu negatif paling banyak. Salah satu penyebab utama lonjakan potensi isu negatif di Bulan Maret adalah mulai adanya pandemi Covid 19 di Kota Malang serta mulai diberlakukannya kebijakan-kebijakan untuk membatasi ruang gerak masyarakat Kota Malang dalam beraktivitas guna menekan angka penyebaran Covid 19. Bulan Juli 2020 juga terjadi kenaikan potensi isu negatif di media sosial Pemerintah Kota Malang karena angka penyebaran Covid 19 belum juga turun. Beberapa masyarakat memberikan kritik bahwa kebijakan "new normal" dengan protokol kesehatan tidak serta merta menekan penyebaran Covid 19. Manajemen potensi isu negatif dilakukan untuk mengidentifikasi perubahan potensial yang harapannya bisa membawa dampak positif baik bagi Pemerintah maupun Masyarakat.

ISU MEDIA SOSIAL

Isu media sosial

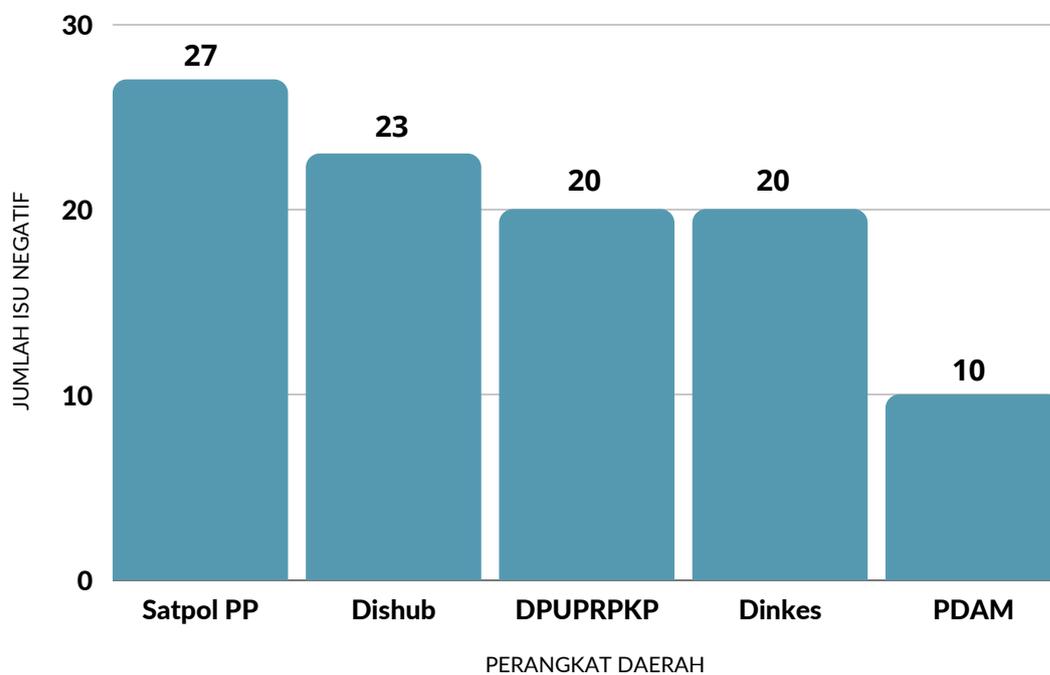
Merupakan isu yang terindikasi krisis atau merupakan isu yang paling sering dibicarakan oleh masyarakat.

129

Jumlah Potensi
Isu Negatif
selama Tahun 2020



Selama tahun 2020, terdapat total 129 potensi isu negatif dari masyarakat Kota Malang yang ditujukan untuk Pemerintah Kota Malang. Dari 129 potensi isu negatif tersebut, terdapat potensi isu negatif yang ditujukan untuk lebih dari satu Perangkat Daerah, sehingga total 129 isu negatif tersebut telah didisposisikan Perangkat Daerah sebanyak 169 kali.



Grafik 2. Lima Perangkat Daerah Penerima Isu Negatif Terbanyak Tahun 2020

Potensi isu negatif terbanyak selama tahun 2020 di media sosial terkait tugas dan fungsi Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) terdapat total 27 isu. Selanjutnya yang menerima potensi isu negatif terbanyak adalah Dinas Perhubungan dengan total 23 isu. Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman (DPUPR PKP) dan Dinas Kesehatan juga memiliki potensi isu negatif cukup dominan yaitu masing-masing sejumlah 20 isu selama tahun 2020. Sementara Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tugu Tirta memiliki 10 potensi isu negatif selama tahun 2020.

Terdapat berbagai potensi isu negatif yang ditujukan untuk Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Malang. Guna melakukan evaluasi serta memperoleh gambaran bagi penyusunan strategi interaksi dan komunikasi Perangkat Daerah, berikut diuraikan jenis potensi isu negatif pada 5 (lima) Perangkat Daerah penerima potensi isu negatif terbanyak:

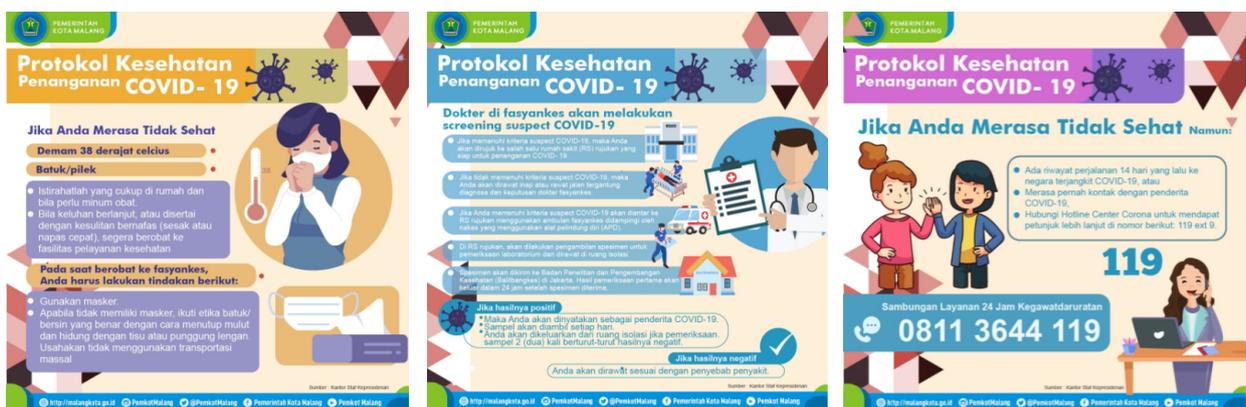
A. Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP)

Selama tahun 2020, terdapat 27 potensi isu negatif yang ditujukan masyarakat untuk kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP). Penerapan protokol kesehatan sampai dengan penertiban Pedagang Kaki Lima (PKL) menjadi topik yang paling sering dibahas oleh masyarakat Kota Malang di sosial media. Urutan potensi isu negatif untuk Satuan Polisi Pamong Praja selama tahun 2020 antara lain:

Tabel 1. Tabel Potensi Isu Negatif Satpol PP

POTENSI ISU NEGATIF	JUMLAH	%
Penerapan Protokol Kesehatan	5	19%
Penertiban Pedagang Pasar Gadang	3	11%
Penerapan PSBB	3	11%
Penyalahgunaan Trotoar	2	7%
Kerumunan Warga di Tempat Umum	2	7%
Penertiban Pedagang di Bawah Umur	1	4%
Penanganan Covid 19	1	4%
Ketertiban PKL di Jalan Ijen	1	4%
Keramaian Warga Dini Hari	1	4%
Kegiatan Demo Meresahkan Warga	1	4%
Lain-lain	7	26%
TOTAL	27	100%

Untuk menekan potensi isu negatif terkait penerapan protokol kesehatan, Pemerintah Kota Malang mengunggah infografis di akun media sosial Pemerintah Kota Malang sehingga diharapkan dapat menjadi edukasi yang cepat, tepat sasaran dan faktual untuk warga masyarakat Kota Malang.



Gambar 1. Infografis Protokol Kesehatan

B. Dinas Perhubungan (Dishub)

Dari 23 potensi isu negatif, kemacetan di Pasar Gadang, Jalan Soekarno Hatta, Exit Tol Madyopuro dan kemacetan karena penutupan Jalan Ijen menjadi topik yang paling sering dibicarakan warga Kota Malang di media sosial baik Twitter, Facebook maupun Instagram yang ditujukan untuk Dinas Perhubungan di tahun 2020. Urutan potensi isu negatif yang diterima Dinas Perhubungan adalah:

Tabel 2. Tabel Potensi Isu Negatif Dishub

POTENSI ISU NEGATIF	JUMLAH	%
Kemacetan	9	39%
Jukir Ilegal , Ketertiban & Kebijakan Parkir	7	30%
Penerapan PSBB	4	17%
Lebar Marka Jalan Tidak Sesuai	1	4%
Lain-lain	2	9%
TOTAL	23	100%

Salah satu penyebab kemacetan di pasar Gadang adalah pembangunan jembatan Kedungkandang. Pembangunan jembatan Kedungkandang merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mengatasi kemacetan sebelumnya yang berada di pertigaan Kedungkandang sekaligus mendukung pembangunan jalan tol di Madyopuro. Untuk memberikan diseminasi informasi serta memberikan pemahaman kepada masyarakat, Pemerintah Kota Malang memberikan update informasi di media sosial tentang rencana dibuka dan diresmikannya jembatan Kedungkandang.



Gambar 2. Unggahan Media Sosial @pemkotmalang terkait Kemacetan

C. Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman (DPUPR PKP)

DPUPRPKP juga mendapatkan perhatian dari masyarakat di tahun 2020. Hal ini dibuktikan dengan adanya potensi isu negatif yang muncul di media sosial dengan total 20 isu. Kondisi jalan berlubang masih menjadi potensi isu negatif yang sering dibicarakan masyarakat Kota Malang di kanal media sosial milik Pemerintah Kota Malang. Beberapa potensi isu negatif yang ditujukan untuk DPUPRPKP selama tahun 2020 antara lain:

Tabel 3. Tabel Potensi Isu Negatif DPUPRPKP

POTENSI ISU NEGATIF	JUMLAH	%
Jalan Berlubang	12	60%
PJU Mati di Sawojajar	2	10%
Banjir	2	10%
Saran Pembangunan Jalan Kali Metro	1	5%
Pembangunan Islamic Center	1	5%
Penyempitan Jalan	1	5%
Genangan di Jl Soekarno Hatta	1	5%
TOTAL	20	100%

DPUPRPKP sebagai pemangku tugas dan fungsi untuk melaksanakan pembangunan dan pengembangan Jalan dan Jembatan di Kota Malang juga terus melakukan upaya perbaikan jalan berdasarkan kritik, saran dan umpan balik dari masyarakat. Salah satu kegiatan DPUPRPKP dalam menjawab keresahan warga atas potensi isu negatif Jalan Berlubang adalah dengan melakukan update proses perbaikan jalan di Kota Malang



Gambar 3. Unggahan Media Sosial @pemkotmalang terkait Perbaikan Jalan

D. Dinas Kesehatan (Dinkes)

Kondisi pandemi Covid-19 yang terjadi di seluruh belahan dunia membawa dampak pada jumlah potensi isu negatif yang ditujukan untuk Dinas Kesehatan. Potensi isu negatif yang muncul sangat beragam mulai dari terjadinya penimbunan masker, jam pelayanan puskesmas yang tidak sesuai, info ketersediaan kamar Rumah Sakit, kebijakan pemerintah dalam mengantisipasi masyarakat dari luar Kota Malang yang hingga keresahan masyarakat untuk menangani Covid 19 di lingkungan sekitarnya. Selama tahun 2020, tercatat ada 20 potensi isu negatif dari masyarakat. Dan urutan potensi isu negatifnya antara lain:

Tabel 4. Tabel Potensi Isu Negatif Dinkes

POTENSI ISU NEGATIF	JUMLAH	%
Penerapan Protokol Kesehatan	7	35%
Penanganan Covid 19	3	15%
Rapid Test Tempat Ibadah	1	5%
Prosedur Cek Kehamilan	1	5%
Penimbunan Masker	1	5%
Penerapan PSBB	1	5%
Kesulitan Mengajukan Fogging	1	5%
Kebijakan Untuk Meniadakan CFD	1	5%
Kebijakan Perush Era New Normal	1	5%
Kebijakan Antisipasi Pendetang	1	5%
Jam Pelayanan Puskesmas Tidak Sesuai	1	5%
Info Ketersediaan Kamar RS	1	5%
TOTAL	20	100%

Selain potensi isu negatif terkait protokol kesehatan, topik yang sering dibicarakan oleh masyarakat Kota Malang di tahun 2020 dan ditujukan untuk Dinas Kesehatan adalah penanganan covid19. Untuk menjawab berbagai pertanyaan warga, Pemerintah Kota Malang mengunggah cara-cara pencegahan dan penanganan covid 19 berupa infografis sehingga masyarakat lebih mudah dalam memahami informasinya.



Gambar 4. Infografis Pencegahan dan Penanganan Covid 19

E. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Sejak bulan Februari 2021 terjadi kebocoran pipa yang menyebabkan air di kawasan permukiman warga tidak mengalir di beberapa wilayah di Kota Malang yaitu Buring dan Sawojajar. Hal ini menimbulkan potensi isu negatif di media sosial yang ditujukan untuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Dari 10 potensi isu negatif selama tahun 2020, 100 (seratus) persen disebabkan karena aliran air mati.

Tabel 5. Tabel Potensi Isu Negatif PDAM

POTENSI ISU NEGATIF	JUMLAH	%
Aliran Air Mati	10	100%

PDAM cukup responsif terhadap potensi isu negatif yang muncul di media sosial. Hal ini dibuktikan dengan unggahan informasi di akun media sosial @pdammalangkota di bulan Januari 2020 untuk menjawab keresahan masyarakat atas potensi isu aliran air mati.



Gambar 5. Respon @pdammalangkota atas Potensi Isu Negatif

Dengan berbagai potensi isu negatif yang muncul di Tahun 2020, diharapkan setiap Perangkat Daerah dapat memberikan respon untuk semua saran, kritik dan umpan balik dari masyarakat di media sosial. Karena tanpa adanya hubungan atau sinergi yang baik antara Pemerintah sebagai penentu kebijakan dan partisipasi dari masyarakat maka pelaksanaan pembangunan di Kota Malang tentu akan mengalami hambatan dan tidak sesuai harapan.

Dukungan pimpinan serta kolaborasi antar Perangkat Daerah di Kota Malang menjadi modal awal terselenggaranya pengelolaan potensi isu negatif dengan baik. Perangkat Daerah yang berkomitmen untuk selalu merespon semua saran, kritik maupun potensi isu negatif dari masyarakat sangat membantu tercapainya salah satu misi Pemerintah Kota Malang yaitu memastikan kepuasan masyarakat atas layanan pemerintah yang tertib hukum, profesional dan akuntabel. Selanjutnya, komitmen pimpinan untuk selalu melakukan monitoring atas tindak lanjut yang dilakukan setiap Perangkat Daerah juga akan membantu tercapainya visi dan misi Pemerintah Kota Malang tersebut.