PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL

PERIODE BULAN MEI 2021

PEMERINTAH KOTA MALANG

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

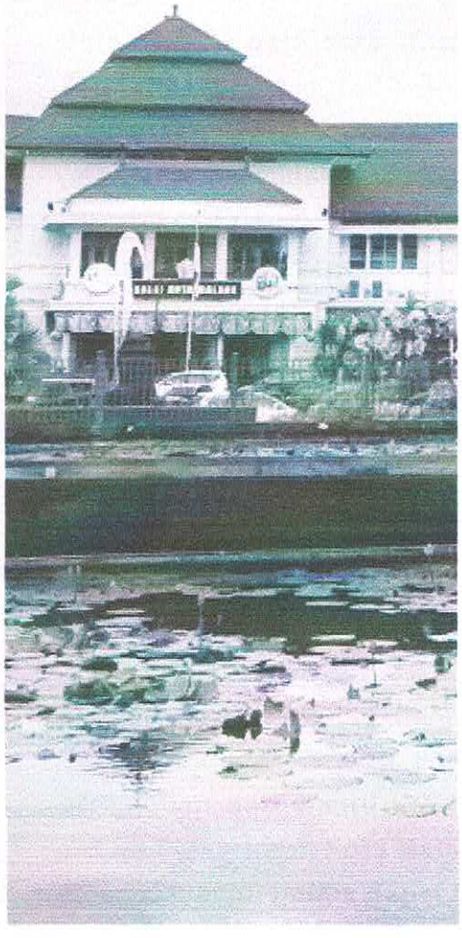
JALAN MAYJEND SUNGKONO, PERKANTORAN TERPADU, KOTA MALANG

NO TELP. 0341 - 751550

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah, penyusunan Laporan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Sosial bulan Mei tahun 2021 dapat terlaksana dengan baik. Laporan pengaduan ini merupakan bagian dari upaya Pemerintah Kota Malang untuk meningkatkan pelayanan publik serta memperluas ruang informasi dari pemerintah untuk masyarakat. Sehingga diharapkan dapat terjalin komunikasi dua arah yang dapat meminimalisir gesekan akibat perbedaan pemahaman atas informasi yang disampaikan oleh pemerintah.

Buku laporan pengaduan ini memuat laporan pengaduan dari 3 (tiga) kanal media sosial yaitu EMAIL, INSTAGRAM, TWITTER selama 1 (satu) bulan. 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 pengaduan Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Malang serta pihak yang terlibat langsung maupun secara tidak langsung dalam pengelolaan pengaduan.

Malang, Juni 2021

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA MALANG,

MUHAMMAD NUR WIDIANTO, S.Sos.
Pembina Tingkat I
NIP. 19700206 199602 1 001

PENDAHULUAN

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi Publik Pasal 8 bahwa salah satu penyelenggaraan pelayanan publik adalah pengelolaan pengaduan masyarakat Pengaduan sebagaimana yang dimaksud dilakukan terhadap penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan serta pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar layanan. Dan tentunya setiap pengaduan harus disertakan dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduan. Dalam memeriksa setiap pengaduan, Perangkat Daerah penerima pengaduan wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.

Media sosial merupakan media yang terdiri atas tiga bagian, yaitu yang pertama adalah infrastruktur informasi dan alat yang digunakan untuk memproduksi dan mendistribuskan 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 Hootsuite, jumlah pengguna media sosial aktif di Indonesia tahun 2020 adalah 150 juta dan di tahun 2021 meningkat menjadi 160 juta dengan rata-rata waktu menggunakan media sosial melalui perangkat apa pun selama 3 jam, 26 menit.

Berdasarkan data-data tersebut, selain melalu Sistem Aplikasi Bertanya Masyarakat Terpadu (SAMBAT) dari website dan SMS serta dari kanal lapor.go.id, pengaduan dari masyarakat juga terdapat pada kanal media sosial yaitu melalui Email (mediacenter.malangkota@gmail.com), Instagram (@pemkotmalang) dan Twitter (@PemkotMalang). Pengaduan yang masuk akan ditinjau untuk didisposisikan ke Perangkat Daerah terkait oleh admin media sosial @pemkotmalang. Proses selanjutnya adalah menunggu tanggapan dari unit terkait yang diadukan oleh pelapor.

Pengaduan menjadi sebuah bentuk kepedulian masyarakat terhadap langkah-langkah yang diambil pemerintah, baik dalam bentuk pengawasan pelaksanaan kebijakan, maupun laporan masyarakat terhadap suatu tindak pelanggaran pelayanan publik. Hal terpenting dalam pengelolaan pengaduan masyarakat adalah kecepatan serta ketepatan respons. Respons pengaduan dari Perangkat Daerah merupakan cerminan baik buruknya unit pelayanan pengaduan di suatu instansi.

Indikator keberhasilan dalam penanganan pengaduan adalah diberikannya respons dengan estimasi waktu yang semakin cepat dan kualitas ketuntasan penanganan pengaduan dari waktu ke waktu semakin meningkat. Sehingga harapannya interaksi antara Pemerintah Kota Malang sebagai pelayan publik dan masyarakat sebagai kontrol dari pelayanan publik dapat berjalan dengan baik sebagaimana mestinya.

REKAPITULASI PENGADUAN MEDIA SOSIAL BULAN MEI 2021

Berikut ini merupakan **topik yang paling sering diadukan** oleh masyarakat Kota Malang yang ditujukan untuk Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Malang selama bulan Mei tahun 2021 :

PERANGKAT DAERAH	KANAL		
	EMAIL mediacenter.malangkota@gmail.com	INSTAGRAM @pemkotmalang	TWITTER @PemkotMalang
DISHUB	-	Penyekatan saat Lebaran	Pelanggaran Prokes
DINKES	-	Vaksinasi	PPKM Mikro
DISDIKBUD	Beasiswa Pemkot	Kebijakan PTM	TL di SMPN 3
DISNAKER PMPTSP	-	Izin Keramaian	Pengurusan IMB
DISKOPINDAG	-	Bantuan UMKM	-
KECAMATAN KLOJEN	-	Sertifikat Massal	-
BAGIAN HUKUM	-	Penyusunan PERDA	-
DISKOMINFO	Tidak Bisa Akses SAMBAT	-	Tidak Bisa Akses SAMBAT
DLH	-	Penutupan Alun-Alun	-
DISPENDUKCAPIL	-	Jam Pelayanan Administrasi	Pengurusan KK
BKPSDM	-	Pendaftaran CASN	-
PD. TUGU TIRTA	-	Aliran Air Mati	-
KELURAHAN ARJOSARI	-	-	ODGJ Meresahkan Warga
KEC. KEDUNGKANDANG	-	-	Suket Belum Menikah
DISPORAPAR	-	Kebijakan Pariwisata Wisatawan Domestik	-
DINSOS P3AP2KB	-	Bantuan Anak Yatim	-
BAG. PEREKONOMIAN	-	Pasar Murah	-
BPBD	-	Pasar Murah	-
BAG. KESRA	-	Aturan Sholat Ied	-

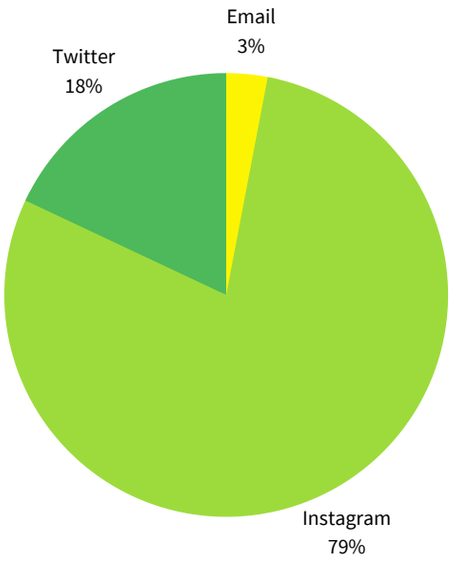
Mei - 2021

PENGADUAN DARI MEDIA SOSIAL

Pemerintah Kota Malang, telah menerima total 62 pengaduan dari 3 (tiga) kanal media sosial yaitu Email, Instagram dan Twitter selama bulan Mei 2021. Tingkat respons Perangkat Daerah atas pengaduan dari masyarakat selama bulan Mei 2021 adalah 100 persen.

62

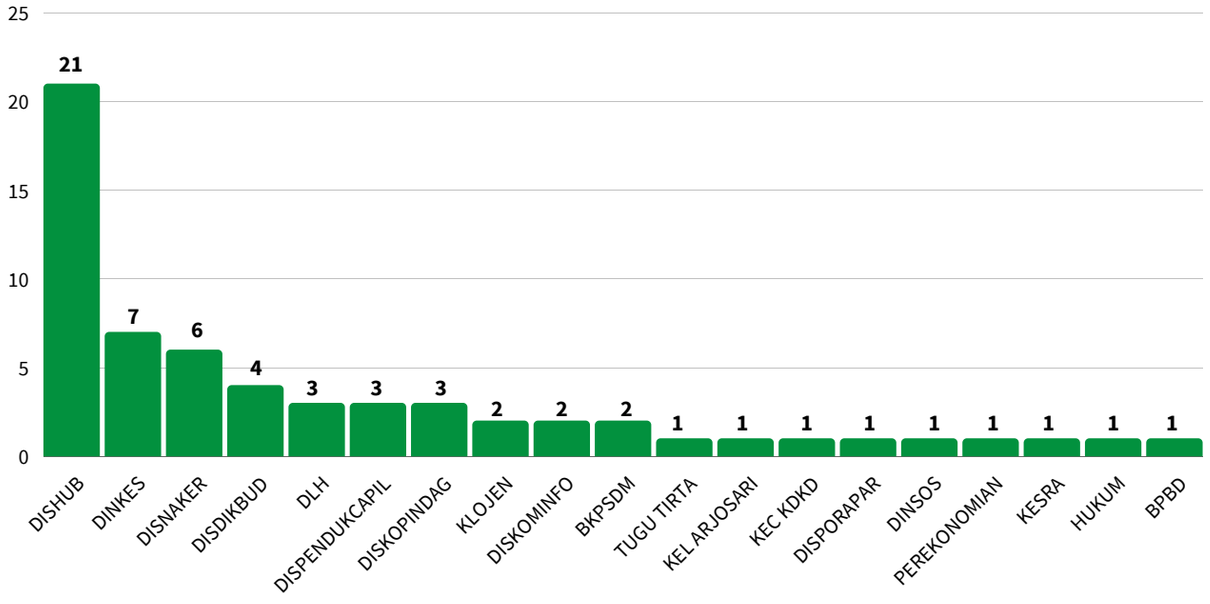
Jumlah Pengaduan dari Media Sosial



Grafik 1. Kanal Sumber Pengaduan

Instagram menjadi kanal yang paling sering digunakan masyarakat untuk memberikan aduan, komentar, saran dan kritik untuk Pemerintah Kota Malang selama bulan Mei 2021. Hal ini dibuktikan dari total 62 pengaduan, 79 persen berasal dari kanal Instagram, 18 persen berasal dari kanal Twitter dan 3 persen dari Email. Pengaduan yang masuk melalui kanal Instagram didominasi melalui jalur *Direct Message* dan Komentar pada akun Instagram @pemkotmalang.

Lima Perangkat Daerah penerima pengaduan terbanyak dari media sosial bulan Mei 2021 antara lain Dinas Perhubungan (**DISHUB**), Dinas Kesehatan (**DINKES**), Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (**DISNAKER PMPTSP**), Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (**DISDIKBUD**) dan Dinas Lingkungan Hidup (**DLH**). Indikator keberhasilan yang ideal dari suatu unit layanan pengaduan adalah jika seluruh pengaduan diberikan respons serta tindak lanjut dari Perangkat Daerah. Bulan Mei 2021 menjadi bulan dengan tingkat respons pengaduan dari media sosial dengan kategori baik karena 100 persen pengaduan telah berhasil diberikan respons dari Perangkat Daerah terkait.



Grafik 2. Jumlah Pengaduan untuk Masing-Masing Perangkat Daerah

Dari grafik di atas, diketahui bahwa **Dinas Perhubungan** menduduki peringkat pertama penerima pengaduan dari media sosial paling banyak selama bulan Mei 2021 dengan **total 21 aduan.** Perangkat Daerah kedua yang menerima pengaduan terbanyak di bulan Mei 2021 adalah **Dinas Kesehatan dengan total 7 aduan.** Terdapat berbagai jenis pengaduan dari masyarakat Kota Malang. Guna memperoleh gambaran bagi penyusunan strategi pelayanan publik, berikut diuraikan jenis pengaduan dari masyarakat Kota Malang antara lain:

A. PENGADUAN DISHUB

Dari total 21 aduan yang masuk ke **Dinas Perhubungan** selama bulan Mei 2021, pengaduan didominasi tentang peraturan terkait **penyekatan saat lebaran**. Urutan pengaduan yang ditujukan Dinas Perhubungan sebagai berikut:

Tabel 1. Tabel Pengaduan Media Sosial Dishub Mei 2021

ISI PENGADUAN	JUMLAH	% RESPON
Penyekatan saat Lebaran	9	100%
Tempat Parkir di SUHAT	2	100%
Pengamanan Pos Pantau	1	100%
Penertiban PO di Terminal	1	100%
Penertiban Jukir di Minimarket	1	100%
Pembuatan Zebra Cross	1	100%

Lanjutan Tabel 1. Pengaduan Media Sosial Dishub Mei 2021

ISI PENGADUAN	JUMLAH	% RESPON
Pemberian TL di SMPN 3	1	100%
Pemberian TL di Klojen	1	100%
Pelanggaran Prokes Petugas Dishub	1	100%
Info TL Ki Ageng Gribig Tidak Jelas	1	100%
Info Larangan Mudik	1	100%
Parkir Angkot Sembarangan	1	100%
TOTAL	**21**	**100%**

B. PENGADUAN DINKES

Dinas Kesehatan juga mendapatkan perhatian dari masyarakat selama bulan Mei 2021 dengan menerima total 7 aduan dengan aduan terbanyak terkait **vaksinasi**. Beberapa aduan masyarakat yang ditujukan untuk Dinas Kesehatan antara lain:

Tabel 2. Tabel Pengaduan Media Sosial Dinkes Mei 2021

ISI PENGADUAN	JUMLAH	% RESPON
Vaksinasi	3	100%
Vaksinasi di Mall Dinoyo	1	100%
ODGJ Meresahkan Warga	1	100%
Kebijakan PPKM Mikro	1	100%
Info Tempat Isolasi Mandiri	1	100%
TOTAL	**7**	**100%**

C. PENGADUAN DISNAKER PMPTSP

Selama bulan Mei 2021, terdapat total 5 pengaduan untuk DISNAKER PMPTSP. Pengurusan IMB masih menjadi isu yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat Kota Malang melalui media sosial. Urutan pengaduan masyarakat untuk DISNAKER PMPTSP adalah:

Tabel 3. Tabel Pengaduan Media Sosial Disnaker PMPTSP Mei 2021

ISI PENGADUAN	JUMLAH	% RESPON
Pengurusan IMB	2	100%
Izin Keramaian	2	100%
Izin Usaha Industri	1	100%
Pengaduan Posko THR	1	100%
TOTAL	**6**	**100%**

D. PENGADUAN DISDIKBUD

Kebijakan PPDB dan Kebijakan PTM masih menjadi aduan yang sering diadukan masyarakat selama bulan Mei 2021 yang ditujukan untuk **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan**. Berikut ini merupakan aduan untuk Disdikbud selama bulan Mei 2021:

Tabel 4. Tabel Pengaduan Media Sosial Disdikbud Mei 2021

ISI PENGADUAN	JUMLAH	% RESPON
Kebijakan PPDB	1	100%
Kebijakan PTM	1	100%
Pemberian TL di pertigaan SMPN 3	1	100%
Beasiswa Pemkot Malang	1	100%
TOTAL	**4**	**100%**

E. PENGADUAN DLH

Pada bulan Mei 2021, **Dinas Lingkungan Hidup** menerima beberapa pertanyaan serta aduan dari masyarakat Kota Malang terkait **penimbunan sampah setelah sholat IdulFitri**. Masyarakat berharap ada tindak pencegahan dari Dinas Lingkungan Hidup agar sampah koran setelah digunakan di masjid dapat dikelola dengan baik.

Tabel 5. Tabel Pengaduan Media Sosial Disdikbud Mei 2021

ISI PENGADUAN	JUMLAH	% RESPON
Penimbunan Sampah IdulFitri	1	100%
Penutupan Alun-Alun	1	100%

Lanjutan Tabel 5. Pengaduan Media Sosial Disdikbud Mei 2021

ISI PENGADUAN	JUMLAH	%
Lahan untuk TPS	1	100%
TOTAL	**5**	**100%**

F. PENGADUAN DISPENDUKCAPIL

Perangkat Daerah selanjutnya yang menerima pengaduan dari media sosial adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (**Dispendukcapil**). **Pengurusan KK** masih menjadi pertanyaan yang sering ditanyakan oleh masyarakat di setiap bulannya. Berikut ini urutan pengaduan untuk Dispendukcapil selama bulan Mei 2021:

Tabel 6. Tabel Pengaduan Media Sosial Dispendukcapil Mei 2021

ISI PENGADUAN	JUMLAH	% RESPON
Pengurusan KK	1	100%
Surat Keterangan Beda Nama	1	100%
Jam Pelayanan Tidak Sesuai	1	100%
TOTAL	**3**	**100%**

G. PENGADUAN DISKOPINDAG

Bantuan UMKM masih menjadi pertanyaan, saran dan kritik yang ditujukan masyarakat Kota Malang untuk Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan **(DISKOPINDAG)** selama bulan Mei 2021. Berikut ini urutan pengaduan untuk Diskopindag antara lain:

Tabel 7. Tabel Pengaduan Media Sosial Diskopindag Mei 2021

ISI PENGADUAN	JUMLAH	% RESPON
Bantuan UMKM	2	100%
Revitalisasi Pasar	1	100%
TOTAL	**3**	**100%**

H. PENGADUAN KECAMATAN KLOJEN

Perangkat Daerah selanjutnya yang menerima pengaduan dari media sosial adalah **Kecamatan Klojen** terkait **Program Sertifikat Massal** dan pertanyaan seputar aset tanah Pemkot. Urutan pengaduan untuk kecamatan klojen adalah:

Tabel 8. Tabel Pengaduan Media Sosial Kecamatan Klojen Mei 2021

ISI PENGADUAN	JUMLAH	% RESPON
Program Sertifikat Massal	1	100%
Aset Tanah Pemkot	1	100%
TOTAL	**2**	**100%**

I. PENGADUAN DISKOMINFO

Pada bulan Mei 2021, terdapat kendala di aplikasi Sistem Aplikasi Bertanya Masyarakat Terpadu (SAMBAT). Beberapa masyarakat kesulitan untuk menyampaikan aduan untuk Pemerintah Kota Malang. **Diskominfo** sebagai pemangku tusi untuk mengelola aplikasi SAMBAT menerima total 2 aduan terkait **tidak bisa akses aplikasi SAMBAT**. Berikut ini pengaduan untuk Diskominfo :

Tabel 9. Tabel Pengaduan Media Sosial Diskominfo Mei 2021

ISI PENGADUAN	JUMLAH	% RESPON
SAMBAT tidak bisa diakses	2	100%
TOTAL	**2**	**100%**

J. PENGADUAN BKPSDM

Pendaftaran CASN baik untuk penduduk di luar Kota Malang maupun untuk penyandang disabilitas masih menjadi pertanyaan dari masyarakat Kota Malang dan ditujukan untuk Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia **(BKPSDM)**. Berikut ini urutan pengaduan dari media sosial untuk BKPSDM:

Tabel 10. Tabel Pengaduan Media Sosial BKPSDM Mei 2021

ISI PENGADUAN	JUMLAH	% RESPON
Pendaftaran CASN	2	100%
TOTAL	**2**	**100%**

K. PENGADUAN PD TUGU TIRTA

Perangkat Daerah selanjutnya yang menerima pengaduan dari media sosial adalah **Perusahaan Daerah Tugu Tirta** terkait **Aliran Air Mati** dengan total 1 aduan. Berikut ini aduan masyarakat yang ditujukan untuk PD. Tugu Tirta:

Tabel 11. Tabel Pengaduan Media Sosial PD Tugu Tirto Mei 2021

ISI PENGADUAN	JUMLAH	% RESPON
Aliran Air Mati	1	100%
TOTAL	**1**	**100%**

L. PENGADUAN KELURAHAN ARJOSARI

Di **Kelurahan Arjosari** terdapat **Orang Dalam Gangguan Jiwa (ODGJ)** yang meneriakkan kata-kata kotor, melempar rumah tetangga dan sangat mengganggu kenyamanan warga sekitar. Kelurahan Arjosari bekerja sama dengan Dinas Kesehatan telah berhasil mengamankan orang tersebut. Berikut ini pengaduan yang disampaikan masyarakat untuk Kelurahan Arjosari:

Tabel 12. Tabel Pengaduan Media Sosial Kelurahan Arjosari Mei 2021

ISI PENGADUAN	JUMLAH	% RESPON
ODGJ Meresahkan Warga	1	100%
TOTAL	**1**	**100%**

M. PENGADUAN KECAMATAN KEDUNGKANDANG

Informasi seputar pengurusan surat keterangan belum menikah menjadi pertanyaan dari masyarakat Kota Malang dan ditujukan untuk **Kecamatan Kedungkandang**. Berikut ini urutan pengaduan dari media sosial untuk Kecamatan Kedungkandang:

Tabel 13. Tabel Pengaduan Media Sosial Kec Kedungkandang Mei 2021

ISI PENGADUAN	JUMLAH	% RESPON
Suket Belum Menikah	1	100%
TOTAL	**1**	**100%**

N. PENGADUAN DISPORAPAR

Perangkat Daerah selanjutnya yang menerima pengaduan dari media sosial adalah **Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata (DISPORAPAR)** terkait **Kebijakan Pariwisata untuk Wisatawan Domestik** dengan total 1 aduan. Berikut ini aduan masyarakat yang ditujukan untuk PD. Tugu Tirta:

Tabel 14. Tabel Pengaduan Media Sosial Disporapar Mei 2021

ISI PENGADUAN	JUMLAH	% RESPON
Kebijakan Pariwisata	1	100%
TOTAL	**1**	**100%**

O. PENGADUAN DINSOS P3AP2KB

Kondisi pandemi membuat masyarakat Kota Malang memberikan pertanyaan yang ditujukan untuk **Dinsos P3AP2KB** terkait **bantuan anak yatim**. Berikut ini pengaduan untuk Dinsos selama bulan Mei 2021:

Tabel 15. Tabel Pengaduan Media Sosial Dinsos Mei 2021

ISI PENGADUAN	JUMLAH	% RESPON
Bantuan Anak Yatim	1	100%
TOTAL	**1**	**100%**

P. PENGADUAN BPBD & BAGIAN PEREKONOMIAN

Penyelenggaraan pasar murah di kawasan Stadion Gajayana di bulan Mei 2021 sempat menuai kontroversi karena berpotensi untuk menimbulkan keramaian di tengah kondisi pandemi. **BPBD dan Bagian Perekonomian** mendapatkan aduan dari masyarakat selama bulan Mei 2021 antara lain:

Tabel 16. Tabel Pengaduan Media Sosial BPBD & Bag Perekonomian Mei 2021

ISI PENGADUAN	JUMLAH	% RESPON
Pasar Murah	1	100%
TOTAL	**1**	**100%**

Q. PENGADUAN BAGIAN KESRA

Aturan sholat IdulFitri menjadi aduan dari masyarakat Kota Malang yang ditujukan untuk Bagian Kesejahteraan Masyarakat (**KESRA**) Sekretariat Daerah. Berikut ini pengaduan untuk Bagian Kesra selama bulan Mei 2021:

Tabel 17. Tabel Pengaduan Media Sosial Bagian Kesra Mei 2021

ISI PENGADUAN	JUMLAH	% RESPON
Aturan Sholat IdulFitri	1	100%
TOTAL	**1**	**100%**

R. PENGADUAN BAGIAN HUKUM

Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Malang mendapatkan aduan dari masyarakat terkait usulan **pembuatan Peraturan Daerah bagi mantan narapidana** untuk tidak boleh tinggal atau berdomisili di Kota Malang. Pihak Bagian Hukum telah memberikan respons bahwa sampai saat ini belum ada kajian atau dasar hukum untuk membuat Peraturan Terkait hal tersebut.

Tabel 18. Tabel Pengaduan Media Sosial Bagian Hukum Mei 2021

ISI PENGADUAN	JUMLAH	% RESPON
PERDA untuk Mantan Narapidana	1	100%
TOTAL	**1**	**100%**