



**Diskominfo**  
— Pemerintah Kota Malang —



# LAPORAN PEMANTAUAN ISU MEDIA SOSIAL

PERIODE TRIBULAN I (JANUARI - MARET)  
TAHUN 2021

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, penyusunan Laporan Pemantauan Isu Media Sosial sebagai output Belanja Sewa Monitoring dan Analisis Media Sosial Kegiatan Pengolahan Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Kota Malang Tahun 2021 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 periode tribulan pertama tahun 2021 ini memuat analisa gabungan dari 3 (tiga) kanal media sosial antara lain Twitter, Instagram dan Facebook yang dilaksanakan selama 3 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 terselenggaranya Sub Kegiatan Monitoring Opini dan Aspirasi Publik, disampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada seluruh admin pengaduan dan/atau sosial media Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Malang serta para pimpinan yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penanganan isu negatif di media sosial tahun 2021.

Malang, Mei 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 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, 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 namun memiliki *tone* informasi negatif. 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.

## REKAPITULASI POTENSI ISU NEGATIF TRIBUNAN I TAHUN 2021

Berikut ini merupakan **daftar Perangkat Daerah yang menerima saran, kritik serta pengaduan dengan potensi isu negatif** dari masyarakat Kota Malang melalui media sosial selama periode tribulan pertama tahun 2021 :

*Tabel 1. Tabel Perangkat Daerah Penerima Isu Negatif*

PERANGKAT DAERAH	POTENSI ISU NEGATIF
DPUPRPKP	Jalan Berlubang
DLH	Pohon Tumbang
BPBD	Pohon Tumbang
DINKES	Vaksinasi Lansia
SATPOL PP	Pelanggaran Prokes
RSSA	Info Pasien Covid RSSA
Pemkot Malang	Aduan yang Tidak Direspon
Kecamatan Lowokwaru	Gangguan Ketentraman
DISPENDUKAPIL	Pengurusan KTP
DISPANGTAN	Permohonan Bibit
DISDIKBUD	Permohonan Bibit
DISKOPINDAG	Penertiban Prokes di Pasar
DISHUB	Parkir Berlangganan
DINSOS P3AP2KB	Santunan Korban Covid
BAPPEDA	Izin IMB Diperketat
DISNAKER PMPTSP	Izin IMB Diperketat
BAPENDA	Metode Bayar PBB
Bagian Hukum	Perbaikan Situs Web JDIH

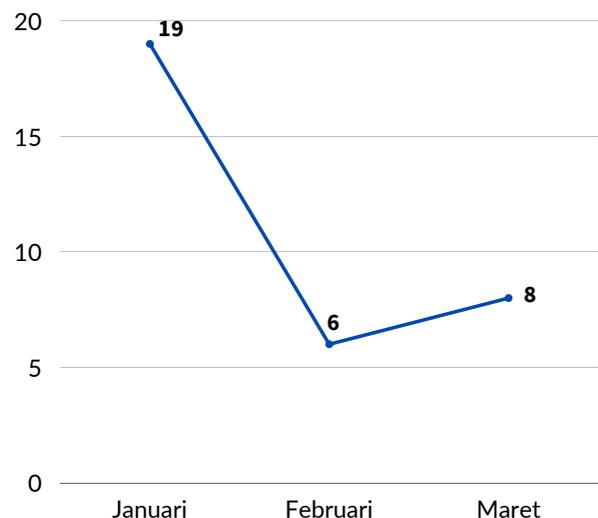


*Tribulan I - 2021*

# PEMANTAUAN ISU MEDIA SOSIAL

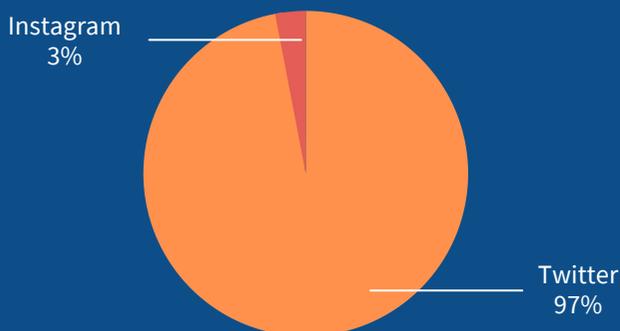
Selama tribulan pertama periode bulan Januari sampai dengan Maret tahun 2021, Pemerintah Kota Malang telah menerima total 33 potensi isu negatif, saran, kritik dan umpan balik dari media sosial.

Bulan Januari 2021, menjadi bulan dengan potensi isu negatif paling banyak. Salah satu potensi isu negatif di Bulan Januari yang paling banyak dibicarakan masyarakat di media sosial adalah terkait **Jalan Berlubang di beberapa titik di Kota Malang** antara lain di **Jalan Retawu, Sebelah Taman Makam Pahlawan, Lesanpuro Gang 12** dan di **kawasan Gadang**.



Grafik 1. Pergerakan Jumlah Potensi Isu Negatif

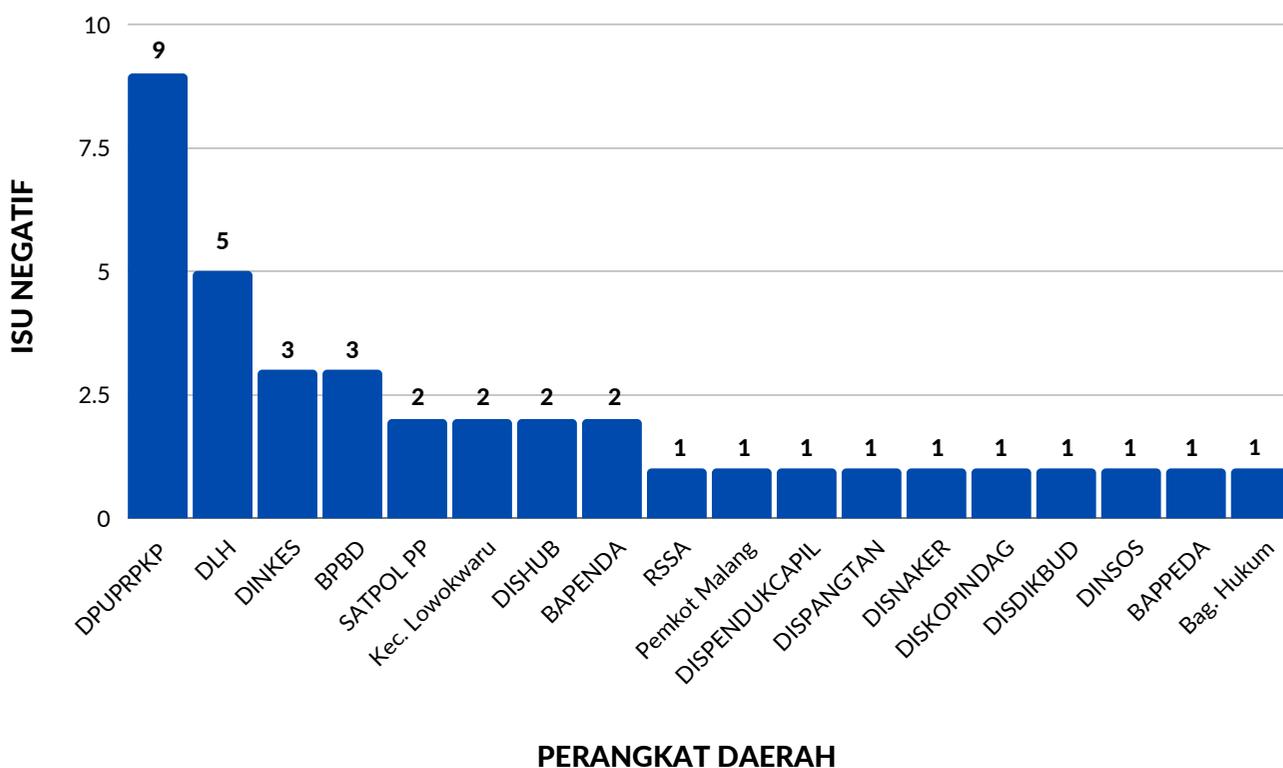
## KANAL SUMBER POTENSI ISU NEGATIF



Grafik 2. Kanal Sumber Potensi Isu Negatif

Twitter menjadi kanal yang paling sering digunakan masyarakat untuk memberikan aduan, saran dan kritik untuk Pemerintah Kota Malang. Hal ini dibuktikan dari total 33 potensi isu negatif, 97 persen berasal dari kanal Twitter. Sedangkan potensi isu negatif dari kanal Instagram hanya 3 persen.

Dari total 33 potensi isu negatif selama tribulan I tahun 2021 yang ditujukan untuk Pemerintah Kota Malang, terdapat potensi isu negatif yang ditujukan untuk lebih dari satu Perangkat Daerah, **sehingga total 33 isu negatif tersebut telah didisposisikan Perangkat Daerah sebanyak 38 kali.**



Grafik 3. Perangkat Daerah Penerima Potensi Isu Negatif Tribulan I Tahun 2021

**Potensi isu negatif** selama tribulan pertama tahun 2021 di media sosial **paling banyak** ditujukan untuk **Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman (DPUPRPKP)** dengan total 9 isu. Perangkat Daerah selanjutnya yang mendapatkan potensi isu negatif terbanyak adalah **Dinas Lingkungan Hidup (DLH)** dengan total 5 potensi isu negatif.

Selama tribulan pertama tahun 2021 terdapat 18 (Delapan Belas) Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Malang yang menerima potensi isu negatif. Guna melakukan evaluasi serta memperoleh gambaran bagi penyusunan strategi interaksi dan komunikasi Perangkat Daerah, berikut diuraikan jenis potensi isu negatif untuk Perangkat Daerah penerima potensi isu negatif:

### A. Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman (DPUPRPKP)

Selama tribulan pertama tahun 2021, terdapat 9 potensi isu negatif dari masyarakat yang ditujukan untuk kinerja Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman (DPUPRPKP). **Jalan berlubang**, Penerangan Jalan Umum (PJU) yang padam, drainase dan banjir menjadi topik yang paling sering dibicarakan oleh masyarakat Kota Malang di media sosial. Urutan potensi isu negatif untuk DPUPRPKP antara lain:

Tabel 2. Tabel Potensi Isu Negatif DPUPRPKP

POTENSI ISU NEGATIF	JUMLAH	%
Jalan Berlubang	6	67%
PJU Mati	1	11%
Drainase	1	11%
Banjir	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Untuk menekan potensi isu negatif terkait kondisi jalan berlubang, DPUPRPKP melalui akun media sosial Instagram @dpuprpkp.malangkota mengunggah proses penambalan jalan berlubang di beberapa titik Kota Malang. Harapannya dengan adanya unggahan tersebut dapat menjadi media untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada kinerja DPUPRPKP serta menjadi edukasi untuk masyarakat bahwa setiap pengaduan, saran dan kritik untuk Pemerintah ditindaklanjuti secara cepat dan tepat.



Gambar 1. Unggahan DPUPRPKP terkait Perbaikan Jalan

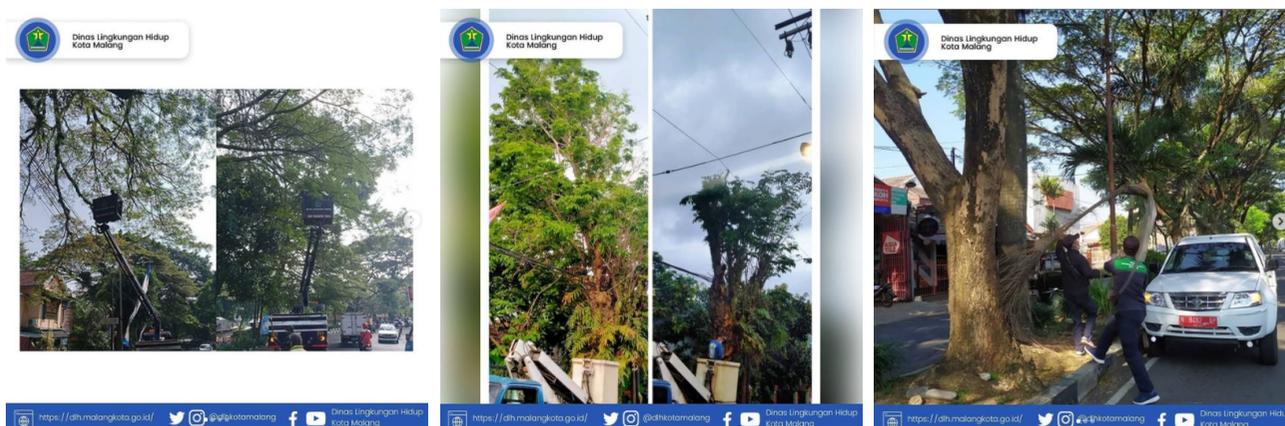
## B. Dinas Lingkungan Hidup (DLH)

Dari 5 potensi isu negatif, kejadian **pohon tumbang** merupakan topik yang paling sering dibicarakan serta diadakan warga Kota Malang di media sosial baik Twitter, Facebook maupun Instagram yang ditujukan untuk Dinas Lingkungan Hidup (DLH) di periode tribulan pertama tahun 2021. Urutan potensi isu negatif yang diterima Dinas Lingkungan Hidup adalah:

Tabel 3. Tabel Potensi Isu Negatif DLH

POTENSI ISU NEGATIF	JUMLAH	%
Pohon Tumbang	3	60%
Permohonan Bibit	1	20%
Lampu TL Terhalang Pohon	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Guna mencegah terjadinya pohon tumbang pada saat terjadi hujan lebat di Kota Malang, Dinas Lingkungan Hidup mengunggah tindakan preventif saat giat potong pohon di kawasan Jalan Palem, patroli pengondisian pelepah palem serta perapian pohon di kawasan Jalan Mojopahit. Proses diseminasi informasi melalui Instagram Dinas Lingkungan Hidup harapannya dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat serta menjawab keresahan warga atas isu pohon tumbang.



Gambar 2. Unggahan DLH terkait Pencegahan Pohon Tumbang

### C. Dinas Kesehatan (Dinkes)

Dinas Kesehatan (Dinkes) juga mendapatkan perhatian dari masyarakat pada periode tribulan pertama tahun 2021. Hal ini dibuktikan dengan adanya potensi isu negatif yang muncul di media sosial dengan total 3 isu. **Prosedur vaksinasi untuk lansia** sampai dengan saran adanya tes rapid gratis menjadi isu yang sering dibicarakan masyarakat Kota Malang di kanal media sosial milik Pemerintah Kota Malang. Beberapa potensi isu negatif yang ditujukan untuk Dinkes adalah:

Tabel 4. Tabel Potensi Isu Negatif Dinkes

POTENSI ISU NEGATIF	JUMLAH	%
Prosedur Vaksinasi Lansia	1	33.4%
Tes Rapid Gratis	1	33.3%
Pelanggaran Prokes di Perush Swasta	1	33.3%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan atensi yang luar biasa dari masyarakat serta menjawab berbagai pertanyaan warga Kota Malang terkait vaksinasi untuk lansia, Dinas Kesehatan menindaklanjuti dengan melakukan unggahan di media sosial Instagram pada tanggal 6 April 2021 tentang proses vaksinasi untuk lansia di beberapa puskesmas.



Gambar 3. Unggahan Dinkes terkait Vaksinasi Lansia

### D. Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD)

**Pohon tumbang** dan banjir menjadi potensi isu negatif yang diberikan masyarakat untuk Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) selama periode bulan Januari sampai dengan Maret 2021. Urutan potensi isu negatif untuk BPBD adalah:

Tabel 5. Tabel Potensi Isu Negatif BPBD

POTENSI ISU NEGATIF	JUMLAH	%
Pohon Tumbang	2	67%
Banjir	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

BPBD secara aktif melakukan unggahan di media sosial terkait update informasi di beberapa titik di Kota Malang sehingga pengguna lalu lintas diharapkan dapat menghindari jalan tersebut.



Gambar 4. Unggahan BPBD terkait Pohon Tumbang

### E. Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP)

**Pelanggaran protokol kesehatan** masih sering terjadi. Hal ini dibuktikan dengan adanya potensi isu negatif yang muncul pada tribulan pertama tahun 2021 yang ditujukan untuk Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP). Urutan potensi isu negatif untuk Satpol PP antara lain:

Tabel 6. Tabel Potensi Isu Negatif Satpol PP

POTENSI ISU NEGATIF	JUMLAH	%
Pelanggaran Protokol Kesehatan	1	50%
Keramaian di Jalan Ijen	1	50%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Melalui unggahan akun Instagram @satpolpp\_malangkota, Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) melakukan giat operasi masker guna penertiban protokol kesehatan mengingat masih banyak masyarakat yang tidak menggunakan masker saat beraktivitas di luar rumah.



Gambar 5. Unggahan Satpol PP terkait Penertiban Prokes

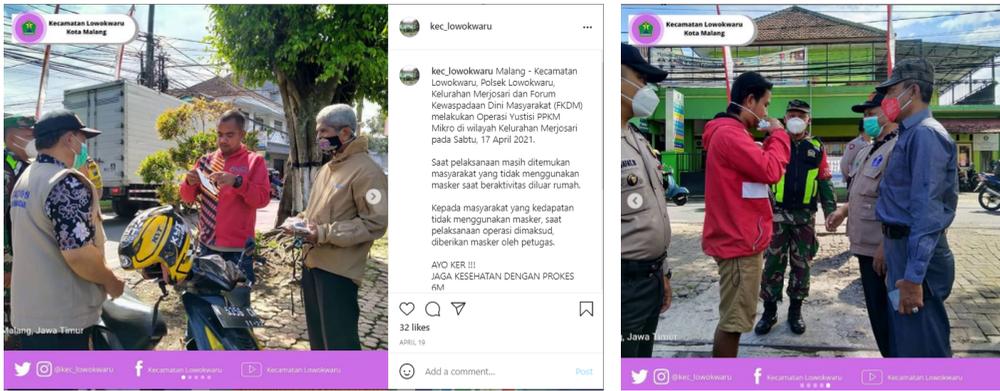
## F. Kecamatan Lowokwaru

Pelanggaran protokol kesehatan juga menjadi potensi isu negatif yang ditujukan oleh masyarakat untuk Kecamatan Lowokwaru selama tribulan pertama tahun 2021. Respon dari Kecamatan Lowokwaru atas isu negatif tersebut adalah koordinasi PPKM mikro yang ada di Rukun Warga (RW) tersebut sedang dilakukan, karena pemantauan Posko PPKM Mikro tentang kesiapsiagaan dalam penanganan Covid-19 terus dilakukan.

Tabel 7. Tabel Potensi Isu Negatif Kecamatan Lowokwaru

POTENSI ISU NEGATIF	JUMLAH	%
Pelanggaran Protokol Kesehatan	1	50%
Gangguan Ketentraman	1	50%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Melalui postingan akun Instagram @kec\_lowokwaru, Kecamatan Lowokwaru bersama Forum Kewaspadaan Dini Masyarakat (FKDM) secara berkala melakukan giat Operasi Yustisi PPKM Mikro di seluruh kelurahan. Hal ini menjadi upaya Kecamatan Lowokwaru khususnya dalam menegakkan protokol kesehatan mengingat masih banyak masyarakat yang tidak memakai masker saat beraktivitas di luar rumah.



Gambar 6. Unggahan Kecamatan Lowokwaru terkait Operasi Yustisi PPKM Mikro

### G. Dinas Perhubungan

Penerapan **program parkir berlangganan** serta kritik atas diberlakukannya jalan satu arah di Jalan Tangkuban Perahu menjadi potensi isu negatif untuk Dinas Perhubungan. Urutan potensi isu negatif untuk Dinas Perhubungan antara lain:

Tabel 8. Tabel Potensi Isu Negatif Dinas Perhubungan

POTENSI ISU NEGATIF	JUMLAH	%
Parkir Berlangganan	1	50%
Jalan Satu Arah	1	50%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Dinas Perhubungan melalui akun twitter @dishub\_malangkota melakukan publikasi video simulasi penggunaan e-parking di area Stadion Gajayana. Harapannya dengan adanya diseminasi informasi tersebut, dapat menjawab keresahan masyarakat atas isu parkir berlangganan sehingga kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Dishub khususnya dapat meningkat.



Gambar 7. Unggahan Dishub terkait Simulasi Penggunaan E-Parking

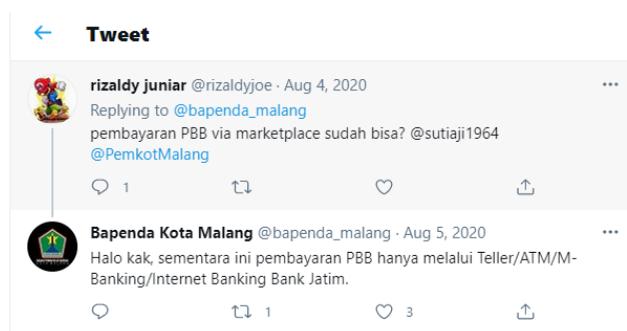
## H. Badan Pendapatan Daerah

Seiring dengan berkembangnya teknologi khususnya metode pembayaran, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) mendapatkan perhatian khusus dari masyarakat Kota Malang yang berharap adanya metode pembayaran melalui bank swasta atau selain bank jatim untuk pembayaran Pajak Bumi Bangunan (PBB) sehingga dapat dilakukan dengan cepat, mudah dan dapat dilakukan kapanpun serta dimanapun.

Tabel 9. Tabel Potensi Isu Negatif Bapenda

POTENSI ISU NEGATIF	JUMLAH	%
Penambahan Metode Pembayaran PBB	2	100%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Isu negatif terkait penambahan metode pembayaran PBB merupakan isu yang pernah disampaikan masyarakat juga pada bulan Agustus 2020 lalu, namun hingga saat ini masih belum ada tindak lanjut dari Bapenda untuk melakukan penambahan metode pembayaran.



Gambar 8. Respon Bapenda Bulan Agustus 2020

## I. Rumah Sakit Saiful Anwar (RSSA)

Bertambahnya jumlah penderita Covid-19 di Kota Malang membuat masyarakat membutuhkan informasi terkait *update* jumlah ruang inap untuk penderita Covid khususnya di Rumah Sakit Saiful Anwar (RSSA). Masyarakat berharap adanya keterbukaan informasi jumlah ruang inap untuk penderita Covid-19 melalui media sosial RSSA Kota Malang.

Tabel 10. Tabel Potensi Isu Negatif RSSA

POTENSI ISU NEGATIF	JUMLAH	%
Update Jumlah Kamar Covid-19	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

### J. Pemerintah Kota Malang (Pemkot Malang)

Seiring dengan aktifnya media sosial milik Pemerintah Kota Malang, masyarakat berharap respon atas aduan, saran dan kritik dari masyarakat Kota Malang lebih cepat untuk ditindaklanjuti. Mengingat saran dan kritik dari masyarakat semata-mata bertujuan untuk mewujudkan Kota Malang yang semakin maju kedepannya.

Tabel 11. Tabel Potensi Isu Negatif Pemkot Malang

POTENSI ISU NEGATIF	JUMLAH	%
Respon Terhadap Aduan	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Pemerintah Kota Malang berupaya untuk melakukan evaluasi serta perbaikan dalam penanganan saran, kritik dan aduan dari masyarakat Kota Malang melalui media sosial. Hal ini dibuktikan dengan tanggapan yang diberikan atas cuitan dari akun twitter @yusufgunawan pada tanggal 8 Januari 2021 lalu.



Gambar 9. Respon Akun @PemkotMalang

### K. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil)

Pengurusan KTP masih menjadi topik yang sering dibicarakan masyarakat Kota Malang selama tribulan pertama tahun 2021 yang ditujukan untuk Dispendukcapil. Berikut potensi isu negatif untuk Dispendukcapil :

Tabel 12. Tabel Potensi Isu Negatif Dispendukcapil

POTENSI ISU NEGATIF	JUMLAH	%
Pengurusan KTP	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Pemerintah Kota Malang melalui Dispendukcapil terus melakukan evaluasi serta perbaikan guna memudahkan masyarakat Kota Malang dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan diantaranya adalah dengan merilis Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik (SiApel) serta mengunggah infografis terkait prosedur pengurusan KTP di media sosial Dispendukcapil.



Gambar 10. Unggahan Dispendukcapil terkait Pengurusan KTP

**L. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (DISDIKBUD) & Dinas Ketahanan Pangan (DISPANGTAN)**

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan serta Dinas Ketahanan Pangan mendapatkan total 1 potensi isu negatif dengan topik yang sama yaitu permohonan bibit untuk sekolah. Masyarakat secara umum belum mengetahui tugas dan fungsi masing-masing Perangkat Daerah sehingga mengalami kebingungan ketika membutuhkan bantuan bibit dari pemerintah. Permohonan bibit telah didisposisikan pada Perangkat Daerah terkait yaitu Dispangtan.

Tabel 13. Tabel Potensi Isu Negatif Disdikbud dan Dispangtan

POTENSI ISU NEGATIF	JUMLAH	%
Permohonan Bibit	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**M. Dinas Tenaga Kerja Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Disnaker PMPTSP) dan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA)**

Disnaker PMPTSP dan Bappeda selama periode tribulan pertama tahun 2021 mendapatkan total 1 potensi isu negatif dan saran dari masyarakat Kota Malang terkait **prosedur Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang seharusnya lebih diperketat**. Di kawasan Dieng telah berdiri bangunan dimana kawasan tersebut dulu sempat disegel karena dekat dengan sepadan sungai. Masyarakat khawatir akan terjadinya bencana bagi masyarakat sekitar ketika bangunan tersebut didirikan.

Tabel 14. Tabel Potensi Isu Negatif Disnaker PMPTSP dan Bappeda

POTENSI ISU NEGATIF	JUMLAH	%
IMB Diperketat	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**N. Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan (Diskopindag)**

**Pelanggaran protokol kesehatan di Pasar** masih menjadi keresahan warga di periode tribulan pertama tahun 2021. Masyarakat banyak menemui masih adanya pelanggaran prokes baik dari sisi penjual maupun pembeli di pasar yang masih enggan menggunakan masker. Berikut potensi isu negatif yang ditujukan untuk Diskopindag:

Tabel 15. Tabel Potensi Isu Negatif Diskopindag

POTENSI ISU NEGATIF	JUMLAH	%
Pelanggaran Prokes di Pasar	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Melalui postingan akun Instagram @diskopindagmalang, para pengelola pasar dibantu Wastib dari UPT Pasar Dinas Koperasi, Perindustrian, dan Perdagangan (Diskopindag) Kota Malang tetap rutin melakukan sosialisasi dan penertiban Prokes di pasar-pasar tradisional di Kota Malang.



Gambar 11. Unggahan Diskopindag terkait Penertiban Prokes

### O. Dinas Sosial P3AP2KB

**Santunan korban covid-19** menjadi potensi isu negatif dari masyarakat Kota Malang yang ditujukan untuk Dinsos P3AP2KB. Berikut potensi isu negatif untuk DinsosP3AP2KB:

Tabel 16. Tabel Potensi Isu Negatif Disnaker Dinsos P3AP2KB

POTENSI ISU NEGATIF	JUMLAH	%
Santunan Korban Covid-19	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

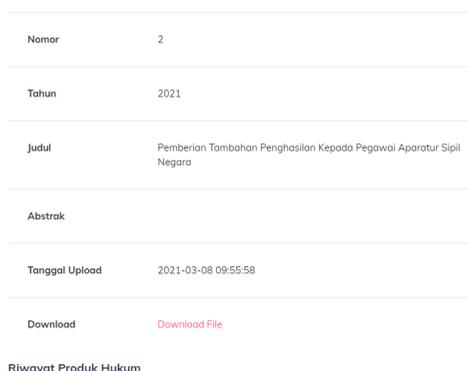
### P. Sekretariat Daerah - Bagian Hukum

**Perbaikan situs web JDIH** menjadi satu-satunya potensi isu negatif yang diterima oleh sekretariat daerah bagian hukum dari masyarakat Kota Malang selama periode tribulan pertama tahun 2021. Masyarakat berharap konten dokumen Pemerintah Kota Malang di situs web JDIH dapat dilengkapi sehingga memudahkan masyarakat dalam mencari dokumen daerah yang tersimpan pada situs web JDIH tersebut.

Tabel 17. Tabel Potensi Isu Negatif Bagian Hukum

POTENSI ISU NEGATIF	JUMLAH	%
Perbaikan Situs Web JDIH	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Bagian Hukum sebagai pemegang tugas fungsi untuk melakukan pemutakhiran data pada situs web [jdih.malangkota.go.id](http://jdih.malangkota.go.id) terus berbenah. Hal ini dibuktikan dengan tanggal terakhir *update* informasi di situs JDIH yaitu tanggal 8 Maret 2021.



Gambar 12. Pemutakhiran Data Terakhir di Website JDIH

## SARAN TINDAK DAN REKOMENDASI

Mengingat indikator keberhasilan dalam pengelolaan potensi isu negatif adalah diberikannya respon serta adanya tindak lanjut atas isu yang beredar di media sosial, berikut ini merupakan saran tindak serta rekomendasi untuk masing-masing Perangkat Daerah penerima potensi isu negatif selama tribulan pertama tahun 2021 :

Tabel 18. Tabel Saran Tindak untuk 18 Perangkat Daerah

PERANGKAT DAERAH	SARAN TINDAK
<p><b>Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman (DPUPRPKP)</b></p>	<p>Apresiasi setinggi-tingginya diberikan kepada DPUPRPKP yang telah memberikan <i>update</i> informasi melalui akun media sosial Instagram terkait giat penanganan jalan berlubang di beberapa titik di Kota Malang sehingga masyarakat dapat mengetahui proses transparansi kegiatan yang ada di DPUPRPKP dengan cepat dan tepat. Kedepannya diharapkan DPUPRPKP dapat melakukan aktivasi media sosial Twitter dimana saran, kritik serta aduan masyarakat selama tribulan pertama tahun 2021 didominasi dari media sosial Twitter serta memberikan respon pada setiap saran, kritik dan aduan masyarakat dari media sosial.</p>
<p><b>Dinas Lingkungan Hidup (DLH)</b></p>	<p>Apresiasi setinggi-tingginya diberikan kepada DLH yang telah memberikan <i>update</i> informasi melalui akun media sosial Instagram terkait pencegahan pohon tumbang serta respon yang diberikan atas aduan masyarakat melalui media sosial Twitter. Kedepannya diharapkan DLH dapat melakukan unggahan giat DLH serta melakukan aktivasi media sosial Twitter sehingga saran, kritik dan aduan masyarakat dari media sosial dapat diberikan respon secara cepat dan tepat.</p>

PERANGKAT DAERAH	SARAN TINDAK
<b>Dinas Kesehatan (DINKES)</b>	Apresiasi setinggi-tingginya diberikan kepada DINKES yang telah melakukan aktivasi media sosial Instagram terkait program vaksinasi lansia yang merupakan isu yang paling sering dibicarakan oleh masyarakat Kota Malang selama tribulan pertama tahun 2021. Kedepannya diharapkan DINKES dapat melakukan unggahan giat DINKES serta melakukan aktivasi media sosial Twitter sehingga saran, kritik dan aduan masyarakat dari media sosial dapat diberikan respon secara cepat dan tepat.
<b>Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD)</b>	Apresiasi setinggi-tingginya diberikan kepada BPBD yang telah memberikan <i>update</i> informasi melalui akun media sosial Twitter terkait pencegahan pohon tumbang serta giat BPBD lainnya sehingga kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kota Malang dapat meningkat. Kedepannya diharapkan BPBD dapat mempertahankan proses komunikasi dan interaksi dengan masyarakat melalui media sosial yang telah terjalin dengan baik serta aktif dalam memberikan respon aduan dari masyarakat.
<b>Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP)</b>	Apresiasi setinggi-tingginya kepada SATPOL PP yang telah melakukan aktivasi media sosial Instagram terkait pentingnya protokol kesehatan serta giat penertiban pelanggaran protokol kesehatan pada pusat-pusat keramaian di Kota Malang. Kedepannya diharapkan SATPOL PP dapat melakukan unggahan giat SATPOL PP serta melakukan aktivasi media sosial Twitter sehingga saran, kritik dan aduan masyarakat dari media sosial dapat diberikan respon secara cepat dan tepat.

PERANGKAT DAERAH	SARAN TINDAK
<b>Kecamatan Lowokwaru</b>	<p>Apresiasi setinggi-tingginya diberikan kepada Kecamatan Lowokwaru yang telah melakukan aktivasi media sosial Instagram terkait giat penertiban pelanggaran protokol kesehatan di wilayah Kecamatan Lowokwaru yang merupakan isu yang paling sering dibicarakan oleh masyarakat Kota Malang selama tribulan pertama tahun 2021. Kedepannya diharapkan Kecamatan Lowokwaru dapat melakukan unggahan giat Kecamatan serta melakukan aktivasi media sosial Twitter sehingga saran, kritik dan aduan masyarakat dari media sosial dapat diberikan respon secara cepat dan tepat.</p>
<b>Dinas Perhubungan (DISHUB)</b>	<p>Apresiasi setinggi-tingginya diberikan kepada Dishub yang telah memberikan respon atas potensi isu negatif melalui unggahan akun media sosial Twitter terkait program e-Parking. Kedepannya diharapkan Dishub dapat terus mempertahankan aktivasi media sosial baik Twitter dan Instagram serta dapat memberikan respon atas setiap aduan dari masyarakat Kota Malang melalui media sosial sehingga masyarakat mendapatkan informasi secara cepat, tepat dan faktual.</p>
<b>Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA)</b>	<p>Apresiasi setinggi-tingginya kepada BAPENDA yang telah melakukan aktivasi media sosial Instagram terkait program peningkatan kesadaran masyarakat akan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Kedepannya diharapkan BAPENDA dapat melakukan aktivasi media sosial Twitter mengingat saran, kritik &amp; aduan dari masyarakat Kota Malang selama tribulan pertama tahun 2021 didominasi dari media sosial Twitter. Di samping itu, diharapkan juga lebih aktif dan responsif dalam memberikan respon atau tanggapan atas aduan masyarakat dari media sosial Twitter.</p>

PERANGKAT DAERAH	SARAN TINDAK
<p><b>Rumah Sakit Umum Daerah Saiful Anwar (RSSA)</b></p>	<p>Apresiasi setinggi-tingginya diberikan kepada RSSA yang telah melakukan aktivasi media sosial Instagram dan Twitter. Kedepannya diharapkan RSSA dapat memanfaatkan akun media sosial Twitter yang sebelumnya digunakan untuk membagikan tautan menuju halaman Instagram menjadi akun media sosial yang aktif membagikan giat dan program RSSA serta responsif dalam menjawab setiap saran dan aduan yang ada di media sosial.</p>
<p><b>Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL)</b></p>	<p>Apresiasi setinggi-tingginya diberikan kepada DISPENDUKCAPIL yang telah melakukan aktivasi media sosial Instagram dan Twitter sebagai media untuk memberikan informasi serta menjawab pertanyaan serta aduan dari masyarakat Kota Malang. Kedepannya diharapkan DISPENDUKCAPIL dapat lebih responsif serta aktif melakukan unggahan giat Perangkat Daerah serta prosedur pelayanan administrasi kependudukan melalui media sosial sehingga komunikasi dengan masyarakat dapat terjalin dengan baik.</p>
<p><b>Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (DISDIKBUD)</b></p>	<p>Apresiasi setinggi-tingginya diberikan kepada DISDIKBUD yang telah melakukan aktivasi media sosial Instagram dan Twitter sebagai media untuk memberikan informasi serta menjawab pertanyaan serta aduan dari masyarakat Kota Malang. Kedepannya diharapkan DISDIKBUD dapat lebih responsif memberikan tanggapan atas saran, kritik, aduan dari masyarakat serta aktif melakukan unggahan giat Perangkat Daerah melalui media sosial sehingga komunikasi dengan masyarakat dapat terjalin dengan baik.</p>

PERANGKAT DAERAH	SARAN TINDAK
<p><b>Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian (DISPANGTAN)</b></p>	<p>Apresiasi setinggi-tingginya diberikan kepada DISPANGTAN yang telah melakukan aktivasi media sosial Instagram dan Twitter sehingga masyarakat dapat mengetahui program serta giat Perangkat Daerah sebagai wujud dari transparansi kinerja Pemerintah Kota Malang. Kedepannya diharapkan DISPANGTAN dapat lebih aktif dan responsif dalam menjawab setiap saran dan aduan yang ada di media sosial Twitter mengingat saran, kritik, aduan masyarakat didominasi dari media sosial Twitter.</p>
<p><b>Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DISNAKER PMPTSP)</b></p>	<p>Apresiasi setinggi-tingginya diberikan kepada DISNAKER PMPTSP yang telah melakukan aktivasi media sosial Instagram dan Twitter untuk publikasi giat Perangkat Daerah serta membagi informasi seputar program dan prosedur perizinan. Kedepannya diharapkan DISNAKER PMPTSP dapat lebih aktif dalam memanfaatkan media sosial Twitter yang sebelumnya digunakan untuk membagikan tautan ke Instagram menjadi media sosial untuk membagikan informasi seputar program dan prosedur perizinan mengingat saran, kritik dan aduan masyarakat didominasi dari media sosial Twitter.</p>
<p><b>Badan Pembangunan Daerah (BAPPEDA)</b></p>	<p>Apresiasi setinggi-tingginya diberikan kepada BAPPEDA yang telah melakukan aktivasi media sosial Twitter dalam mempublikasi program serta giat Perangkat Daerah sehingga masyarakat Kota Malang dapat mengetahui informasi program pembangunan di Kota Malang. Kedepannya diharapkan BAPPEDA dapat melakukan aktivasi media sosial Instagram dan lebih aktif serta responsif dalam memberikan respon/tanggapan atas saran, kritik, aduan masyarakat melalui media sosial sehingga masyarakat mendapatkan informasi secara cepat dan tepat.</p>

PERANGKAT DAERAH	SARAN TINDAK
<p><b>Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan (DISKOPINDAG)</b></p>	<p>Apresiasi setinggi-tingginya diberikan kepada DISKOPINDAG yang telah melakukan aktivasi media sosial Instagram dan Twitter sehingga masyarakat dapat mengetahui program serta giat Perangkat Daerah seputar UMKM. Kedepannya diharapkan DISKOPINDAG dapat lebih aktif dalam memanfaatkan media sosial Twitter yang sebelumnya digunakan untuk membagikan tautan ke Instagram menjadi media sosial untuk membagikan informasi seputar program serta giat Perangkat Daerah mengingat saran, kritik dan aduan masyarakat didominasi dari media sosial Twitter.</p>
<p><b>Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DINSOS P3AP2KB)</b></p>	<p>Apresiasi setinggi-tingginya diberikan kepada DINSOS P3AP2KB yang telah melakukan aktivasi media sosial Instagram dan Twitter. Kedepannya diharapkan DINSOS P3AP2KB dapat lebih aktif dalam memanfaatkan media sosial baik Instagram maupun Twitter untuk mengunggah giat Perangkat Daerah, informasi seputar bantuan sosial sehingga masyarakat bisa mendapatkan informasi seputar program DINSOS P3AP2KB secara cepat, aktual dan jelas.</p>
<p><b>Bagian Hukum Sekretariat Daerah</b></p>	<p>Apresiasi setinggi-tingginya diberikan kepada Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Malang yang telah melakukan pemutakhiran data pada website <a href="http://jdih.malangkota.go.id">jdih.malangkota.go.id</a>. Kedepannya diharapkan Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Malang selalu memberikan pemutakhiran data dokumen dan informasi hukum sehingga tugas masyarakat sebagai kontrol dari pelayanan publik dapat berjalan dengan baik.</p>