



BUPATI BERAU
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

PERATURAN BUPATI BERAU

NOMOR 23 TAHUN 2017

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
DAERAH KABUPATEN BERAU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BERAU,

- Menimbang : a. bahwa informasi publik merupakan salah satu bentuk pelayanan dalam rangka pemenuhan hak masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan daerah, pelaksanaan pembangunan dan sebagai bentuk pengawasan publik terhadap penyelenggaraan pemerintahan;
- b. bahwa untuk meningkatkan pelayanan informasi publik yang efektif dan efisien sebagai salah satu upaya pelaksanaan reformasi birokrasi di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten perlu disediakan akses pelayanan informasi publik melalui media sosial;
- c. bahwa dalam rangka melaksanakan Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik dan untuk memberikan acuan dalam pelaksanaan media monitoring dan analisis konten media terkait dengan kebijakan dan program Pemerintah Daerah;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Media Sosial Pemerintah Daerah Kabupaten Berau;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara

Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 102);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BERAU.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Berau.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom Kabupaten Berau.
3. Bupati adalah Bupati Berau.
4. Dinas adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Berau.
5. Instansi adalah Perangkat Daerah/Unit Pelaksana Tekhnis/Lembaga Non Struktural dilingkungan Pemerintah Kabupaten Berau.
6. Pejabat adalah Pegawai Aparatur Sipil Negara yang diangkat dan bertanggungjawab atas pengelolaan media sosial pada suatu Instansi.
7. Petugas Media Sosial yang selanjutnya disebut Petugas adalah Pegawai Aparatur Sipil Negara yang diberi tugas mengoperasikan dan memberikan layanan informasi melalui media sosial.
8. Khalayak adalah masyarakat pengguna jasa pelayanan media sosial.
9. Media Sosial adalah media berbasis internet yang berifat dua arah (*Web 2.0*) dan terbuka bagi siapa saja, yang memungkinkan para penggunaannya dengan mudah berinteraksi, berpartisipasi, berdiskusi, berkolaborasi, berbagi serta menciptakan dan berbagi isi.
10. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengundang nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non elektronik.
11. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

12. Akun adalah data diri atau identitas seseorang atau organisasi dalam dunia maya.

Pasal 2

Pengelolaan Media Sosial dilaksanakan berdasarkan asas:

- a. faktual, yaitu Informasi yang disampaikan melalui Media Sosial berlandaskan pada data dan fakta yang jelas dengan mempertimbangkan kepentingan umum;
- b. keikutsertaan dan keterlibatan, yaitu penyampaian Informasi melalui Media Sosial yang diarahkan untuk mendorong keikutsertaan dan keterlibatan Khalayak dengan cara memberikan komentar, tanggapan, dan masukan kepada Instansi; dan
- c. dapat diakses dengan mudah dan diketahui oleh siapa saja, kapan saja, dimana saja dalam menyampaikan pesan secara benar, jujur dan apa adanya.

Pasal 3

Pengelolaan Media Sosial dilaksanakan dengan prinsip:

- a. kredibel, yaitu menjaga kredibilitas sehingga Informasi yang disampaikan akurat, berimbang, keterwakilan;
- b. integritas, yaitu menunjukkan sikap jujur dan menjaga etika;
- c. profesional, yaitu memiliki pendidikan, keahlian, dan keterampilan dibidangnya;
- d. resposif, yaitu menanggapi masukan dengan cepat dan tepat;
- e. terintegrasi, yaitu menyelaraskan penggunaan Media Sosial dengan komunikasi lainnya, baik yang berbasis internet (*online*) maupun yang tidak berbasis internet (*offline*); dan
- f. keterwakilan, yaitu pesan yang disampaikan mewakili kepentingan Instansi, bukan kepentingan pribadi.

Pasal 4

- (1) Pedoman Pengelolaan Media Sosial dimaksudkan sebagai pedoman dan acuan bagi Instansi dalam mengelola Media Sosial.
- (2) Pedoman Pengelolaan Media Sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk:
 - a. menciptakan keterbukaan, komunikasi yang efektif dan interaktif, serta saling menguntungkan antara Instansi dan pemangku kepentingan dalam penyelenggaraan Hubungan Masyarakat;
 - b. meningkatkan pelayanan Informasi di Instansi untuk menghasilkan layanan Informasi yang berkualitas; dan
 - c. menjamin terwujudnya tujuan penyelenggaraan keterbukaan Informasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB II MANFAAT DAN SASARAN

Pasal 5

Pedoman Pengelolaan Media Sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 bermanfaat untuk meningkatkan pengertian dan pemahaman penggunaan Media Sosial pada Instansi dalam rangka:

- a. menyebarkan Informasi Pemerintah Daerah agar menjangkau berbagai lapisan masyarakat;
- b. membangun peran Aparatur Sipil Negara dan masyarakat melalui Media Sosial;
- c. mensosialisasikan strategi dan tujuan pembangunan di masa depan;
- d. meningkatkan kesadaran dan peran serta masyarakat terhadap kebijakan dan program Pemerintah Daerah; dan
- e. menggali aspirasi, opini dan masukan masyarakat terhadap kebijakan dan program Pemerintah Daerah.

Pasal 6

Sasaran Pedoman Pengelolaan Media Sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 meliputi:

- a. tercapainya kesamaan pemahaman pengelolaan Media Sosial sebagai salah satu piranti hubungan masyarakat di Instansi;
- b. terselenggaranya hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan antara Instansi dan media;
- c. terwujudnya keterpaduan pengelolaan Media Sosial secara optimal, efektif, efisien; dan
- d. terciptanya Media Sosial yang menghasilkan reputasi Instansi yang semakin baik.

BAB III PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL

Bagian Kesatu Strategi

Pasal 7

Pengelolaan Media Sosial dilakukan dengan strategi merancang pesan yang tepat untuk Khalayak sasaran dan menyebarkannya pada Media Sosial yang telah ditetapkan pada masing-masing Instansi.

Bagian Kedua Pelaksanaan

Pasal 8

Pengelolaan Media Sosial dilaksanakan dengan langkah sebagai berikut:

- a. menentukan Khalayak sasaran yang tepat sesuai dengan segmentasi teknografis;
- b. memilih dan membuat Akun Media Sosial yang sesuai dengan Khalayak sasaran;
- c. menunjukkan Akun Media Sosial resmi Instansi;

- d. menunjukkan Petugas dan Pejabat; (sudah dijelaskan dalam didefinisi mengenai petugas dan pejabat)
- e. membuat dan mengunggah pesan dengan melakukan *tagging*;
- f. memantau percakapan;
- g. menjawab komentar, masukan, atau pertanyaan Khalayak;
- h. menganalisis dan menyarikan seluruh masukan Khalayak sebagai umpan balik bagi pembuatan/perbaikan kebijakan;
- i. memberikan rekomendasi tindak lanjut kegiatan, program, atau kebijakan sesuai dengan masukan dan aspirasi Khalayak; dan
- j. menyebarluaskan kebijakan dan tidak lanjut pelaksanaan program.

Pasal 9

- (1) Penunjukkan Akun Media Sosial resmi Instansi dan penunjukkan Petugas dan Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan Media Sosial ditetapkan dengan Keputusan Kepala Instansi.
- (2) Jenis Akun Media Sosial yang dapat dijadikan sebagai Akun resmi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran Huruf A yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 10

Pesan yang dapat dibuat dan diunggah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf e, meliputi :

- a. Informasi terkait kegiatan masing-masing Instansi;
- b. isu aktual yang terjadi di Kabupaten Berau; dan
- c. kebijakan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur dan Pemerintah Daerah.

Bagian Ketiga Mekanisme Pengelolaan

Pasal 11

- (1) Mekanisme pelayanan Informasi melalui Media Sosial pada setiap Instansi mengacu pada standar prosedur operasional yang ditetapkan oleh Kepala Instansi.
- (2) Bagan alur mekanisme pelayanan Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran Huruf B yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Keempat Etika

Pasal 12

Dalam pelaksanaan Pengelolaan Media Sosial, Instansi pengelola Media Sosial harus memperhatikan etika yang meliputi:

- a. menjunjung tinggi kehormatan Instansi Pemerintah Daerah;
- b. memiliki keahlian, kompetensi, objektivitas, kejujuran dan integritas;
- c. menjaga rahasia negara dan melaksanakan sumpah jabatan;
- d. menegakkan etika yang berlaku agar tercipta citra dan reputasi Instansi Pemerintah Daerah;
- e. menghormati kode etik Aparatur Sipil Negara;

- f. menyampaikan dan menerima Informasi publik yang benar, tepat dan akurat;
- g. menghargai, menghormati dan membina solidaritas serta nama baik Instansi dan perorangan; dan
- h. melaksanakan keterbukaan Informasi publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kelima Kewajiban Pengelola

Pasal 13

Dalam pelaksanaan Pengelolaan Media Sosial, setiap pengelola wajib:

- a. menguasai, memahami, dan melaksanakan sistem dan ketentuan yang berlaku, dalam pelayanan Informasi;
- b. membangun komitmen tinggi untuk mendukung pelaksanaan pelayanan Informasi melalui Media Sosial;
- c. mengembangkan koordinasi dan kerjasama maksimal dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas Pelayanan Publik; dan
- d. memperhatikan ketentuan dan peraturan perundang-undangan dalam pelaksanaan tugas.

BAB IV SARANA DAN PRASANA

Pasal 14

Untuk menunjang efisiensi dan efektivitas pelaksanaan layanan Informasi melalui Media Sosial diperlukan sarana komputer dan prasarana jaringan listrik serta jaringan internet yang terkoneksi dengan menggunakan modem atau fasilitas *wifi* atau telepon seluler.

BAB V LAPORAN DAN EVALUSI

Bagian Kesatu Laporan

Pasal 15

- (1) Instansi wajib membuat dan menyediakan laporan layanan Informasi melalui Media Sosial paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Bupati Berau melalui Dinas.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. gambaran umum kebijakan pelayanan Informasi melalui Media Sosial yang dimiliki;
 - b. jumlah Khalayak;
 - c. pembahasan mengenai isi pesan;
 - d. komentar tentang isi pesan;
 - e. jumlah sharing dan pesan yang dikirimkan;
 - f. jumlah pesan yang diteruskan;

- g. kendala eksternal dan internal dalam pelaksanaan layanan Informasi; dan
- h. rekomendasi dan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan Informasi melalui Media Sosial.

Bagian Kedua
Evaluasi

Pasal 16

- (1) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, Bupati melalui Dinas melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan Informasi melalui Media Sosial yang dilakukan oleh Instansi.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai bahan perbaikan kinerja layanan Informasi melalui Media Sosial tahun berikutnya.

BAB VI
PEMBIAYAAN

Pasal 17

Pembiayaan yang timbul akibat penyelenggaraan layanan Informasi melalui Media Sosial dibebankan pada dokumen pelaksanaan anggaran masing-masing Instansi.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

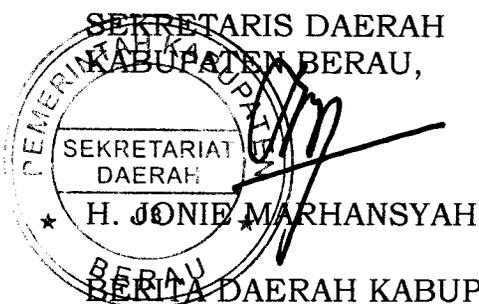
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Berau.

Ditetapkan di Tanjung Redeb
pada tanggal, 12 Juni 2017

BUPATI BERAU,

H. MUHARRAM

Diundangkan di Tanjung Redeb
pada tanggal, 12 Juni 2017



LAMPIRAN PERATURAN BUPATI BERAU

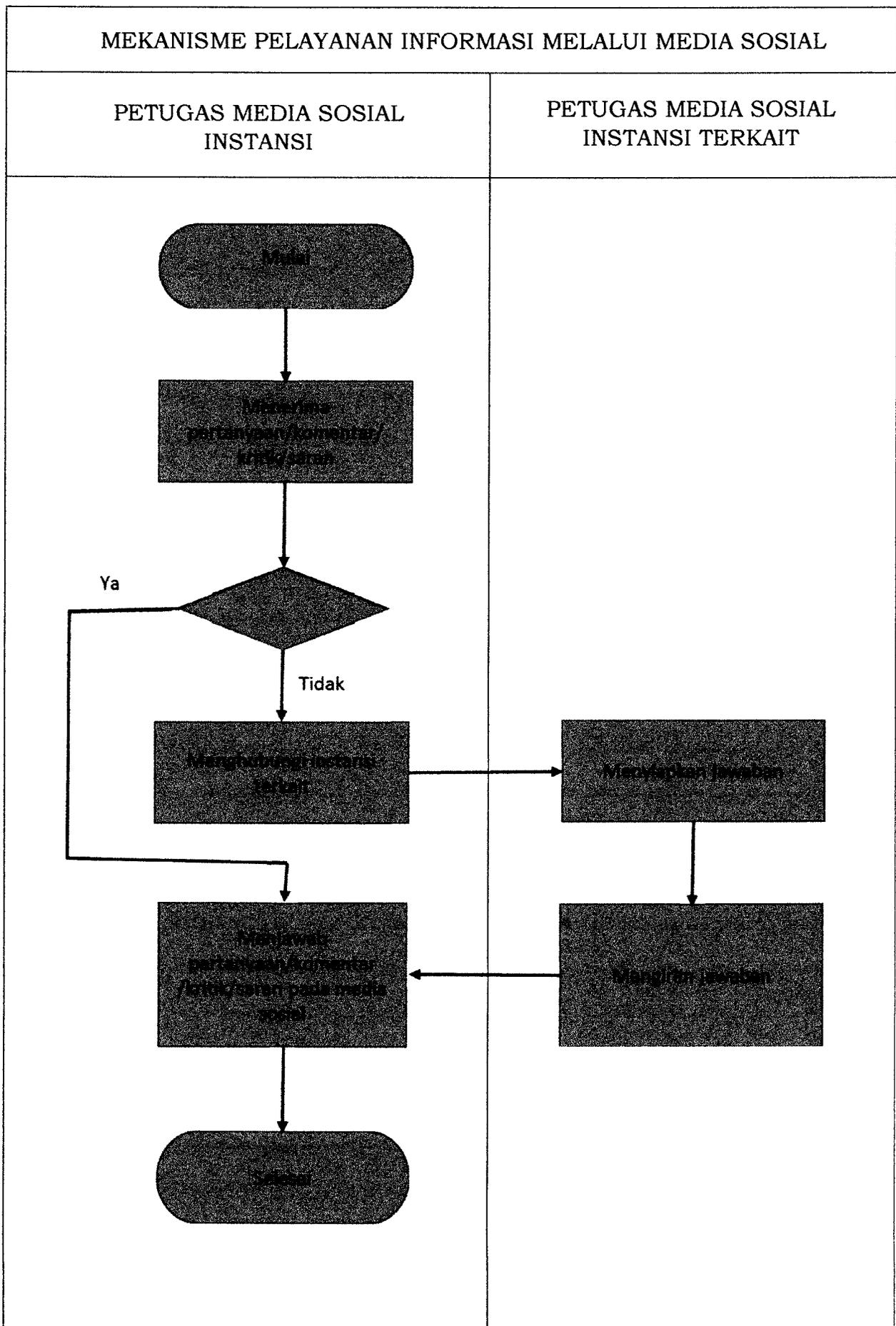
NOMOR : 23 TAHUN 2017
TANGGAL : 12 JUNI 2017
TENTANG : PEDOMAN PENGELOLAAN
MEDIA SOSIAL DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH DAERAH
KABUPATEN BERAU

PEDOMAN PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL PEMERINTAH
KABUPATEN BERAU

A. Jenis Media Sosial

1. Blog, yakni situs yang memublikasikan informasi, pemikiran, renungan, gagasan, pengalaman, atau produk dan layanan seseorang atau suatu lembaga. Blog dapat menggunakan ranah (*domain*) sendiri, menyatu dengan situs lembaga, atau menumpang di situs gratis, seperti Blogspot, Blogger, Technorati, dan Wordpress.
2. Microblog, yakni situs media sosial yang memungkinkan para penggunanya menyampaikan pesan pendek (maksimal 140 karakter, termasuk spasi). Situs *microblogging* yang populer di antaranya adalah Twitter dan Plurk .
3. Situs untuk berbagi (*media-sharing*), yakni situs yang memungkinkan penggunanya menyebarkan gambar, video, atau materi presentasi dengan mengunggahnya ke Flickr, YouTube, Slideshare, Whatsapp, Telegram, Line, Wechat, dsb.;
4. Situs jejaring sosial, yaitu situs yang menghimpun anggotanya berdasarkan kesamaan tertentu; seperti kesamaan minat, hobi, sekolah, asal-usul, dan profesi. Diantara situs jejaring sosial yang paling populer adalah Facebook, Koprol, MySpace, Friendster, Hi5, Google+, LinkedIn, Bebo, Orkut, Ning, Path dan lain-lain.
5. Wiki merupakan situs yang memungkinkan para pesertanya berkolaborasi menciptakan sebuah karya; misalnya, Wikipedia yang merupakan ensiklopedia yang dikerjakan bersama-sama oleh berbagai pihak dan dapat diedit serta diperbaiki oleh siapa saja yang mempunyai informasi lebih lengkap;
6. Forum, yaitu situs yang memungkinkan para penggunanya membahas suatu topik tertentu; di Indonesia situs forum yang paling populer adalah Kaskus;
7. Situs *review*, yaitu situs yang membahas hal-hal yang disukai para pesertanya; yang paling populer di antaranya adalah Goodread dan Yelp.

B. Bagan Alur Mekanisme Layanan Informasi Melalui Media Sosial



Keterangan :

1. Petugas pengelola Media Sosial menerima pertanyaan/komentar/kritik/saran pada media sosial.
2. Jika jawaban pertanyaan/komentar/kritik/saran sudah tersedia maka Petugas Media Sosial langsung menjawab pertanyaan/komentar/saran/kritik tersebut.
3. Apabila pertanyaan/komentar/kritik/saran merupakan kewenangan Instansi lain, dan tidak dapat dijawab langsung oleh petugas, maka petugas menghubungi Instansi tersebut.
4. Instansi terkait memberikan jawaban terhadap pertanyaan/komentar/kritik/saran melalui Petugas Media Sosial dalam waktu maksimal 24 (dua puluh empat) jam.
5. Petugas Media Sosial menjawab pertanyaan/komentar/kritik/saran berdasarkan jawaban dari Instansi terkait.

=====

Ditetapkan di Tanjung Redeb
pada tanggal, 12 Juni 2017

BUPATI BERAU,

H. MUHARRAM

Diundangkan di Tanjung Redeb
pada tanggal, 12 Juni 2017



BERITA DAERAH KABUPATEN BERAU TAHUN 2017 NOMOR 23