



SALINAN

GUBERNUR JAWA BARAT
PERATURAN GUBERNUR JAWA BARAT
NOMOR 29 TAHUN 2019
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN DAN PELAYANAN INFORMASI MELALUI MEDIA SOSIAL
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR JAWA BARAT,

- Menimbang** : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 5 ayat (2) huruf a Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 11 Tahun 2011 tentang Transparansi, Partisipasi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, perlu penyediaan, pemberian dan penerbitan informasi publik melalui pendayagunaan sarana dan prasarana teknologi informasi dan komunikasi yang salah satunya yaitu melalui media sosial;
- b. bahwa dalam rangka mempercepat penyampaian informasi tentang kebijakan dan program Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, optimalisasi layanan publik serta pelaksanaan reformasi birokrasi di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, diperlukan pengelolaan dan pelayanan informasi;
- c. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur Jawa Barat tentang Pedoman Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Melalui Media Sosial di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1950 tentang Pembentukan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 4 Djuli Tahun 1950) jo. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Jakarta Raya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 15) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4744) dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Propinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4010);

2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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 Republik Indonesia 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 225, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6133);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
10. 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);
11. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2010 Nomor 72 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 72);

12. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 11 Tahun 2011 tentang Transparansi, Partisipasi, dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2011 Nomor 11 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 104);
13. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 9 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Barat (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2017 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 211);
15. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 84 Tahun 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi (Berita Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2014 Nomor 84);
16. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 86 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Jawa Barat (Berita Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2018 Nomor 86);

Memperhatikan : Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN DAN PELAYANAN INFORMASI MELALUI MEDIA SOSIAL DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu

Definisi

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah Provinsi adalah Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.
2. Pemerintah Daerah Provinsi adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom
3. Gubernur adalah Gubernur Jawa Barat.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Gubernur dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

5. Lembaga Non Struktural adalah tim, forum, atau sebutan lain, berkedudukan non struktural yang mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Perangkat Daerah Provinsi/Biro/UPTD di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.
6. Pengelola adalah Pegawai Aparatur Sipil Negara yang diangkat dan bertanggungjawab atas pengelolaan media sosial pada suatu instansi.
7. Media Sosial adalah aplikasi berbasis internet yang bersifat dua arah (*Web 2.0*) dan terbuka bagi siapa saja, yang memungkinkan para penggunanya dengan mudah berinteraksi, berpartisipasi, berdiskusi, berkolaborasi, berbagi, serta menciptakan dan berbagi secara *online*.
8. Hoaks adalah berita atau informasi palsu, berisi kebohongan dan belum jelas kebenarannya.
9. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung 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.
10. Komunikasi adalah suatu proses yang digunakan oleh instansi untuk menyampaikan informasi berupa pesan, ide, gagasan dari satu pihak ke pihak yang lain, bertukar pikiran, atau berpartisipasi dengan kegiatan yang berhubungan dengan orang lain melalui media perantara yang bersifat elektronik maupun non elektronik.
11. Masyarakat adalah orang perseorangan warga negara Indonesia, kelompok masyarakat, dan/atau Organisasi Kemasyarakatan.
12. 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
13. *Influencer* adalah orang-orang yang punya pengikut (*followers*) atau audiens yang cukup banyak di media sosial dan mereka punya pengaruh yang kuat terhadap pengikutnya, seperti artis, *selebgram*, *blogger*, *vlogger*, *youtuber*, dan lain sebagainya.
14. Akun adalah data diri atau identitas seseorang atau organisasi dalam dunia maya.

Bagian Kedua
Maksud dan Tujuan
Pasal 2

- (1) Peraturan Gubernur ini dimaksudkan untuk menjadi acuan dalam pengelolaan dan pelayanan informasi melalui media sosial bagi Perangkat Daerah Provinsi, dan lembaga non struktural di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, termasuk di dalamnya Unit Pelaksana Teknis Daerah dan Biro di lingkungan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat.
- (2) Peraturan Gubernur ini bertujuan untuk:
 - a. menciptakan keterbukaan informasi, komunikasi yang efektif dan interaktif, serta saling menguntungkan antara Perangkat Daerah Provinsi, lembaga non struktural dan pemangku kepentingan dalam penyelenggaraan informasi dan komunikasi publik di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat;
 - b. meningkatkan pelayanan informasi pada Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat, dan lembaga non struktural untuk menghasilkan layanan informasi yang cepat, akurat, berkualitas, dan menjangkau masyarakat banyak;
 - c. menjamin terwujudnya tujuan penyelenggaraan keterbukaan informasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - d. memberdayakan sarana komunikasi publik dalam menangkal isu-isu hoaks.

Bagian Ketiga
Manfaat
Pasal 3

Peraturan Gubernur ini bermanfaat untuk meningkatkan pengertian dan pemahaman pengelolaan dan pelayanan informasi melalui media sosial dalam:

- a. menyebarluaskan informasi Pemerintah Daerah Provinsi agar menjangkau masyarakat secara luas;
- b. meningkatkan peran dan kedudukan Perangkat Daerah Provinsi, dan lembaga non struktural;
- c. membangun interaksi Perangkat Daerah Provinsi, dan lembaga non struktural dengan masyarakat;
- d. mensosialisasikan strategi dan tujuan pembangunan Pemerintah Daerah Provinsi;
- e. meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat terhadap kebijakan dan program Pemerintah Daerah Provinsi;
- f. menggali aspirasi, opini, dan masukan masyarakat terhadap kebijakan dan program Pemerintah Daerah Provinsi; dan
- g. mengklarifikasi hoaks di masyarakat.

BAB II
PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL
Bagian Kesatu
Strategi
Pasal 4

- (1) Pengelolaan Media Sosial dilakukan dengan strategi merancang pesan/konten yang tepat dan akurat untuk masyarakat dan menyebarkannya pada media sosial di masing-masing Perangkat Daerah Provinsi, dan lembaga non struktural.
- (2) Penyampaian pesan/konten sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat memanfaatkan *influencer*.

Bagian Kedua
Pelaksanaan
Pasal 5

Perangkat Daerah Provinsi, dan lembaga non struktural melaksanakan pengelolaan Media Sosial dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. menentukan masyarakat yang tepat sesuai dengan segmentasi teknografis;
- b. memilih, membuat dan mengembangkan akun media sosial yang sesuai dengan masyarakat sasaran;
- c. menunjuk akun media sosial resmi Perangkat Daerah Provinsi, dan lembaga non struktural;
- d. menunjuk petugas dan pejabat yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan media sosial;
- e. menyelaraskan pesan/konten dengan kebijakan Pemerintah Daerah Provinsi;
- f. merancang, menentukan dan mengunggah pesan yang berkaitan dengan Perangkat Daerah Provinsi, dan lembaga non struktural, sesuai dengan karakteristik masing-masing platform media sosial secara teratur;
- g. memperbaharui informasi dan fitur secara periodik;
- h. menanggapi atau menjawab komentar, pendapat, masukan, pertanyaan dan saran masyarakat;
- i. memantau lalu lintas percakapan;
- j. menganalisis dan menyarikan seluruh masukan masyarakat sebagai tanggapan bagi perbaikan kebijakan;
- k. memberikan rekomendasi tindak lanjut kegiatan, program, atau kebijakan sesuai dengan masukan dan aspirasi masyarakat; dan
- l. menyebarkan kebijakan dan tindak lanjut pelaksanaan program.

Pasal 6

- (1) Penunjukan akun media sosial resmi Perangkat Daerah Provinsi, dan lembaga non struktural dilakukan oleh Kepala/Ketua/Pimpinan Perangkat Daerah Provinsi, dan lembaga non struktural.
- (2) Penunjukan pelaksana dan pejabat yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan Media Sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 dikeluarkan melalui Surat Perintah Kepala Perangkat Daerah Provinsi atau Kepala Biro, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penunjukan pelaksana yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan Media Sosial di lembaga non struktural dilakukan oleh Ketua/Pimpinan lembaga non struktural.
- (4) Pelaksana Media Sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) paling sedikit meliputi admin, disain grafis dan tim kreatif.
- (5) Jenis akun resmi Media Sosial Perangkat Daerah Provinsi, dan lembaga non struktural yang dapat dijadikan sebagai akun resmi tercantum dalam Lampiran sebagai bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Pasal 7

Pesan/konten yang dapat dibuat dan diunggah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf f, antara lain meliputi:

- a. informasi terkait kegiatan masing-masing instansi;
- b. isu aktual yang terjadi di Jawa Barat;
- c. kebencanaan;
- d. promosi daerah untuk menunjang investasi;
- e. klarifikasi isu/berita;
- f. penjelasan terhadap informasi hoaks;
- g. kebijakan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah Provinsi;
- h. narasi tunggal; dan
- i. pewarisan nilai-nilai budaya

Bagian Ketiga

Mekanisme Pengelolaan dan Pelayanan

Pasal 8

- (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 yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Bagian Keempat

Etika

Pasal 9

Dalam pengelolaan Media Sosial, Pengelola harus mempunyai etika sebagai berikut:

- a. memegang teguh ideologi Pancasila, setia, dan mempertahankan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta pemerintahan yang sah, mengabdikan kepada negara dan rakyat Indonesia, serta menjalankan tugas secara profesional dan tidak berpihak;
- b. memelihara dan menjunjung tinggi standar etika yang luhur, memegang nilai dasar ASN, dan selalu menjaga reputasi dan integritas ASN;
- c. menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan Pemerintah Daerah Provinsi, memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan kepada pihak lain yang memerlukan informasi terkait kepentingan kedinasan;
- d. tidak menyalahgunakan informasi intern Pemerintah Daerah Provinsi untuk mendapat atau mencari keuntungan atau manfaat bagi diri sendiri atau untuk orang lain;
- e. menggunakan sarana media sosial secara bijaksana, serta diarahkan untuk mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia;
- f. memastikan bahwa informasi yang disebarluaskan jelas sumbernya, dapat dipastikan kebenarannya, dan tidak mengandung unsur kebohongan;
- g. tidak membuat dan menyebarkan hoaks, fitnah, provokasi, radikalisme, terorisme, dan pornografi melalui media sosial atau media lainnya;
- h. tidak memproduksi dan menyebarkan informasi yang memiliki muatan yang menimbulkan rasa kebencian atau permusuhan individu dan/atau kelompok masyarakat tertentu berdasarkan atas suku, agama, ras, dan antargolongan, melanggar kesusilaan, perjudian, penghinaan dan/atau pencemaran nama baik, pemerasan dan/atau pengancaman; dan
- i. melaksanakan Keterbukaan Informasi Publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kelima

Kewajiban Pengelola Media Sosial

Pasal 10

Pengelola Media Sosial berkewajiban:

- 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 kerja sama maksimal dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik; dan
- d. memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam pelaksanaan tugas.

BAB III
PRASARANA DAN SARANA

Pasal 11

- (1) Kepala Perangkat Daerah menyediakan Prasarana dan Sarana untuk menunjang efisiensi dan efektivitas pelaksanaan layanan informasi melalui media sosial.
- (2) Prasarana dan Sarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. prasarana berupa jaringan listrik dan jaringan internet yang terkoneksi, serta *software* yang berlisensi; dan
 - b. sarana berupa komputer yang mampu untuk merancang konten, mendisain grafis dan spek yang optimal untuk video rendering, peralatan multi media, dan kamera.
- (3) Lembaga non struktural dapat memanfaatkan prasarana dan sarana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) di lingkungan Perangkat Daerah Provinsi.

BAB IV
LAPORAN DAN EVALUASI

Bagian Kesatu

Laporan

Pasal 12

- (1) Kepala Perangkat Daerah Provinsi/Ketua/Pimpinan lembaga non struktural wajib membuat dan menyediakan laporan pengelolaan dan pelayanan informasi melalui media sosial paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Gubernur melalui Kepala Perangkat Daerah/Ketua/Pimpinan lembaga non struktural.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit memuat:
 - a. gambaran umum kebijakan pelayanan informasi melalui media sosial yang dimiliki;
 - b. pembahasan mengenai isi pesan;
 - c. komentar dan sifat komentar berupa positif, netral, dan negatif tentang isi pesan;
 - d. jumlah sharing dan pesan yang dikirimkan;
 - e. jumlah lalu-lintas percakapan, jumlah pengunjung, jumlah halaman yang disimak pengunjung, serta komunikasi viral yang terjadi akibat penyampaian pesan melalui media sosial tersebut.
 - f. kendala eksternal dan internal dalam pelaksanaan layanan informasi; dan
 - g. rekomendasi dan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi melalui media sosial.

Bagian Kedua**Evaluasi****Pasal 13**

- (1) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12, Gubernur melalui Kepala Perangkat Daerah Provinsi/Ketua/Pimpinan lembaga non struktural melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan informasi melalui media sosial yang dilakukan oleh Perangkat Daerah/lembaga non struktural.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipakai sebagai bahan perbaikan kinerja layanan informasi melalui media sosial tahun berikutnya.

BAB V**PEMBIAYAAN****Pasal 14**

Pembiayaan dari pengelolaan dan pelayanan informasi melalui media sosial dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran masing-masing Instansi.

BAB VI**KETENTUAN PENUTUP****Pasal 15**

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Jawa Barat.

Ditetapkan di Bandung
pada tanggal 25 Juni 2019

GUBERNUR JAWA BARAT,

ttd

MOCHAMAD RIDWAN KAMIL

Diundangkan di Bandung
pada tanggal 25 Juni 2019

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI
JAWA BARAT,

ttd

IWA KARNIWA

LAMPIRAN : PERATURAN GUBERNUR JAWA BARAT

NOMOR : 29 tahun 2019

TANGGAL : 25 juni 2019

TENTANG : PEDOMAN PENGELOLAAN DAN
PELAYANAN INFORMASI MELALUI
MEDIA SOSIAL DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH DAERAH PROVINSI
JAWA BARAT.PEDOMAN DAN PELAYANAN INFORMASI MELALUI MEDIA SOSIAL DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT

A. Asas dan Prinsip

1. Pengelolaan dan pelayanan informasi melalui 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. dapat diakses dengan mudah dan diketahui oleh siapa saja, kapan saja, di mana saja dalam menyampaikan pesan secara benar, jujur, dan netral;
 - c. keikutsertaan (*participation*) dan keterlibatan (*engagement*), yakni penyampaian informasi melalui media sosial yang diarahkan untuk mendorong keikutsertaan dan keterlibatan masyarakat dengan cara memberikan komentar, tanggapan, dan masukan kepada Perangkat Daerah Provinsi, dan lembaga non struktural;
 - d. merupakan representasi instansi, sehingga akibat dari penggunaannya menjadi tanggung jawab instansi atau pengelola media sosial.
2. Pengelolaan dan pelayanan informasi melalui media sosial menggunakan prinsip:
 - a. interaktif responsif, yakni komunikasi instansi pemerintah yang dilakukan melalui media sosial bersifat dua arah serta menanggapi masukan dengan cepat dan tepat;
 - b. harmonis, yaitu komunikasi instansi pemerintah melalui media sosial yang diarahkan untuk menciptakan hubungan sinergis yang saling menghargai, mendukung, dan menguntungkan di antara berbagai pihak yang terkait;
 - c. etis, yaitu pelaksanaan komunikasi instansi pemerintah melalui media sosial yang menerapkan perilaku sopan, sesuai dengan etika dan kode etik yang ditetapkan, serta tidak merugikan orang lain dan menimbulkan konflik;
 - d. kolaboratif, yaitu terbina hubungan kerja yang baik dan setara antara instansi pemerintah dan pemangku kepentingan;
 - e. profesional, yaitu pengelolaan media sosial yang mengutamakan keahlian berdasarkan keterampilan, pengalaman, dan konsistensi;
 - f. akuntabel dan kredibel, yaitu pemanfaatan media sosial yang dapat dipertanggungjawabkan, akurat, berimbang;
 - g. terintegrasi, yaitu menyelaraskan penggunaan media sosial dengan komunikasi lainnya, baik yang berbasis internet (*on-line*) maupun yang tidak berbasis internet (*off-line*); dan

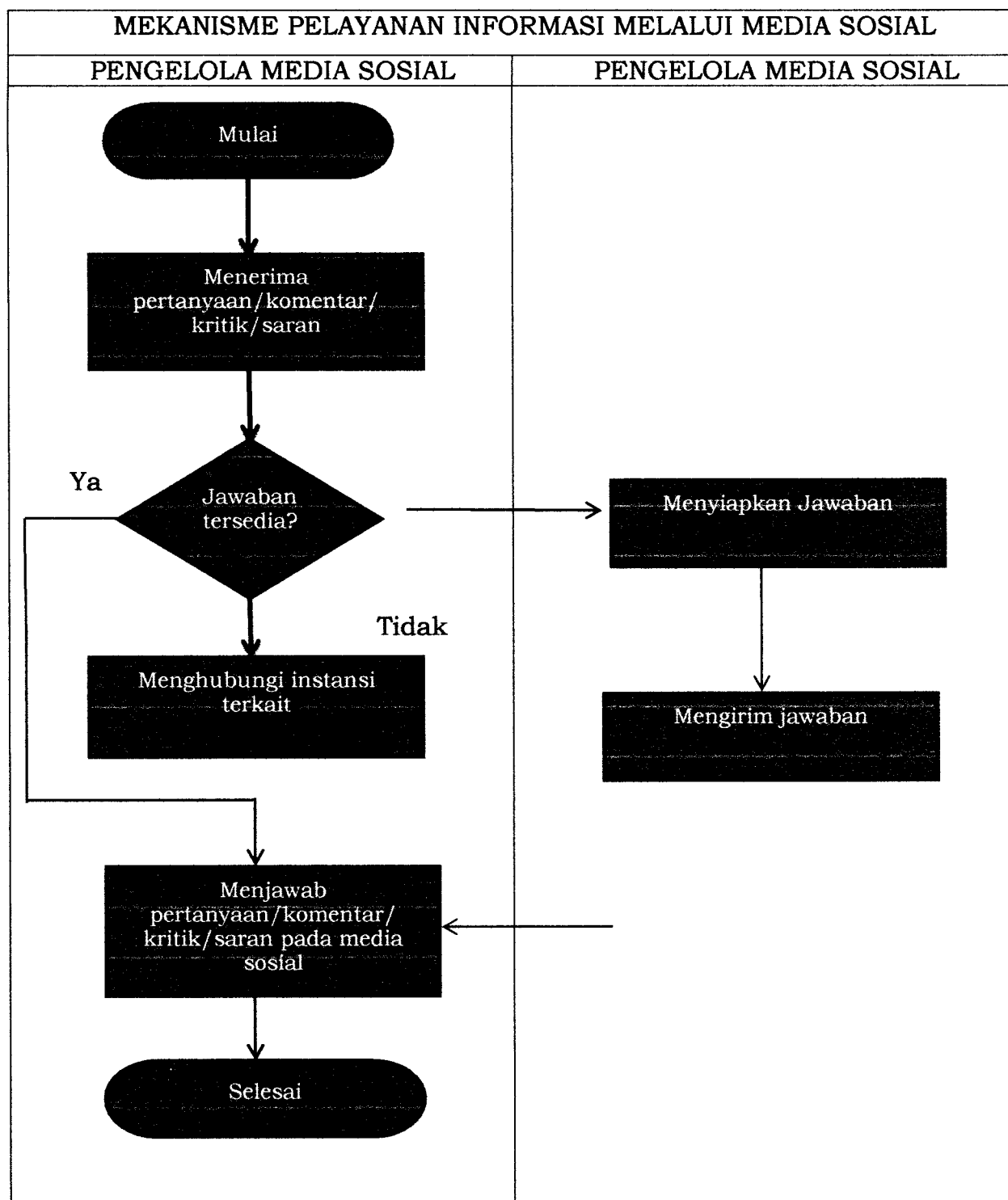
- h. keterwakilan, yaitu pesan yang disampaikan mewakili kepentingan instansi, bukan kepentingan pribadi.

B. Jenis Media Sosial

1. Proyek Kolaborasi (*Collaborative Projects*) 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;
2. *Blog*, yakni situs yang mempublikasikan 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*;
3. *Microblog*, yakni situs media sosial yang memungkinkan para penggunanya menyampaikan pesan pendek (maksimal 140 karakter, termasuk spasi). Situs *microblogging* yang populer adalah *Twitter*;
4. Situs untuk berbagi (*media-sharing*), yakni situs yang memungkinkan penggunanya menyebarkan gambar, video, atau materi presentasi dengan mengunggahnya ke *YouTube*, *Slideshare*, *Instagram*, *facebook*, *snapchat*, *pinterest*, dan situs lainnya; dan
5. Situs jejaring sosial, yaitu situs yang menghimpun anggotanya berdasarkan kesamaan tertentu, seperti kesamaan minat, hobi, sekolah, asal-usul, dan profesi. Di antara situs jejaring sosial yang paling populer adalah *whatsapp*, *line*, *Facebook*, *Hi 5*, *Google+*, *LinkedIn*, dan lain-lain.

C. Bagan Alur Mekanisme Layanan Informasi Melalui Media Sosial.

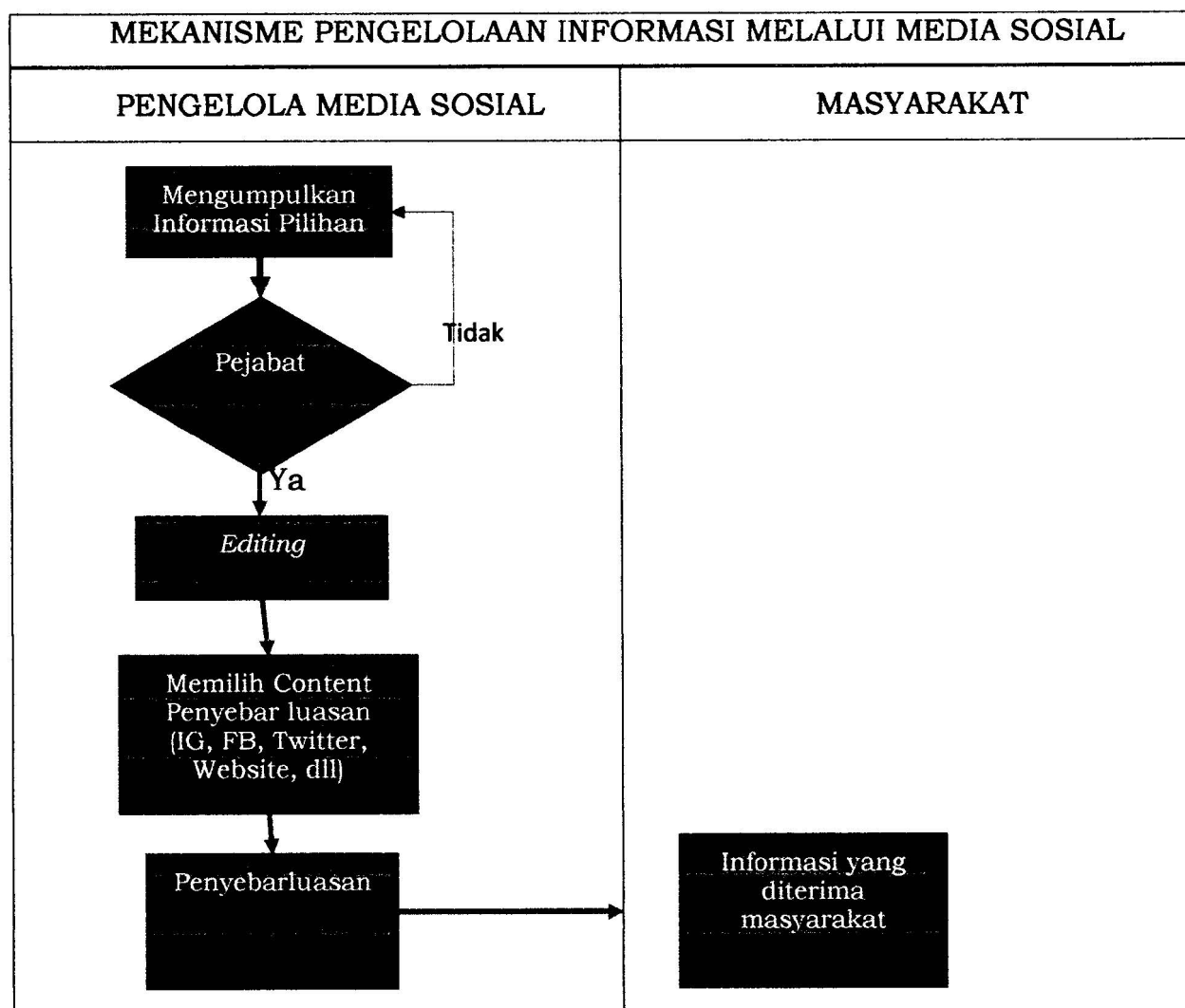
(di halaman terpisah)



Keterangan :

1. Pengelola Media Sosial menerima pertanyaan/komentar/kritik/saran pada media sosial.
2. Jika jawaban pertanyaan/komentar/kritik/saran sudah tersedia maka Pengelola Media Sosial langsung menjawab pertanyaan/komentar/saran/kritik tersebut, dengan terlebih dahulu meminta persetujuan Pejabat di lingkungan kerja yang bersangkutan.
3. Apabila pertanyaan/komentar/kritik/saran merupakan kewenangan Perangkat Daerah Provinsi atau instansi lain, dan tidak dapat dijawab langsung oleh Pengelola, maka Pengelola menghubungi instansi lain.
4. Instansi terkait memberikan jawaban terhadap pertanyaan/komentar/kritik/saran melalui Pengelola Media Sosial dalam waktu maksimal 24 (dua puluh empat) jam.
5. Pengelola Media Sosial menjawab pertanyaan/komentar/kritik/saran berdasarkan jawaban dari instansi tersebut setelah dilaporkan kepada Pejabat di lingkungan kerja yang bersangkutan.

D. Bagan Alur Mekanisme Pengelolaan Informasi Melalui Media Sosial.



Keterangan:

1. Pengelola Media Sosial mengumpulkan informasi untuk dipilih, yang selanjutnya diserahkan kepada Pejabat di lingkungan kerja yang bersangkutan.
2. Pejabat tersebut memilih dan menentukan informasi yang akan diunggah setelah melalui seleksi informasi.
3. Jika informasi tidak dipilih oleh Pejabat dimaksud, maka akan dikembalikan kepada Pengelola Media Sosial.
4. Jika informasi dipilih oleh Pejabat dimaksud, maka selanjutnya dilakukan langsung proses *editing*.
5. Selanjutnya Pengelola Media Sosial memilih konten media sosial yang tepat dalam penyebarluasan informasi
6. Informasi diterima masyarakat.

GUBERNUR JAWA BARAT,

ttd

MOCHAMAD RIDWAN KAMIL