



## GUBERNUR JAWA TIMUR

### PERATURAN GUBERNUR JAWA TIMUR NOMOR 18 TAHUN 2016

#### TENTANG

#### PEDOMAN PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR JAWA TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi publik serta pelaksanaan reformasi birokrasi di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur serta mewujudkan kinerja aparatur yang optimal, diperlukan pelayanan informasi publik melalui media sosial;
- b. bahwa pelayanan informasi publik melalui media sosial memerlukan ketentuan yang dapat dijadikan pedoman oleh seluruh pengelola media sosial di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur;
- c. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman Pengelolaan Media Sosial Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Djawa Timur (Himpunan Peraturan-Peraturan Negara Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1950 tentang Perubahan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1950 (Himpunan Peraturan-Peraturan Negara Tahun 1950);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3502);
3. Undang-Undang

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4630);
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. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi Dan Kabupaten/Kota;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2011 Nomor 7 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7);
8. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 31 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 48 Tahun 2015 tentang Tata Kelola Sistem Informasi dan Transaksi Elektronik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini, yang dimaksud dengan:

1. Pemerintah Provinsi adalah Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur.

2. Gubernur

2. Gubernur adalah Gubernur Jawa Timur.
3. Dinas adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur.
4. Instansi adalah Perangkat Daerah/Unit Pelaksana Teknis/Lembaga non Struktural di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur.
5. Pejabat adalah Pegawai Aparatur Sipil Negara yang diangkat dan bertanggungjawab atas pengelolaan media sosial pada suatu instansi
6. Petugas Media Sosial yang selanjutnya disebut petugas adalah Pegawai Aparatur Sipil Negara yang diberi tugas mengoperasikan dan memberikan layanan informasi melalui media sosial.
7. Khalayak adalah masyarakat pengguna jasa pelayanan media sosial.
8. Media Sosial adalah media 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 isi.
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 ataupun non elektronik.
10. 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.
11. Akun adalah data diri atau identitas seseorang atau organisasi dalam dunia maya.

## BAB II ASAS DAN PRINSIP

### Bagian Kesatu Asas

#### 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 (*participation*) dan keterlibatan (*engagement*), 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, di mana saja dalam menyampaikan pesan secara benar, jujur, dan apa adanya.

### Bagian Kedua Prinsip

#### Pasal 3

Pengelolaan Media Sosial menggunakan 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 di bidangnya;
- d. responsif, yaitu menanggapi masukan dengan cepat dan tepat;
- e. terintegrasi, yaitu menyelaraskan penggunaan media sosial dengan komunikasi lainnya, baik yang berbasis internet (*on-line*) maupun yang tidak berbasis internet (*off-line*); dan
- f. keterwakilan, yaitu pesan yang disampaikan mewakili kepentingan instansi, bukan kepentingan pribadi.

### BAB III MAKSUD DAN TUJUAN

#### Pasal 4

- (1) Peraturan Gubernur ini 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 humas Pemerintah Provinsi;
  - 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 IV MANFAAT DAN SASARAN

#### Bagian Kesatu Manfaat

#### Pasal 5

Pedoman Pengelolaan Media Sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 bermanfaat untuk meningkatkan pengertian dan pemahaman penggunaan media sosial pada instansi dalam:

- a. menyebarluaskan informasi Pemerintah Provinsi agar menjangkau masyarakat;
- b. membangun peran Pegawai Aparatur Sipil Negara dan masyarakat melalui media sosial;
- c. menyosialisasikan strategi dan tujuan pembangunan di masa depan;
- d. meningkatkan kesadaran dan peran serta masyarakat terhadap kebijakan dan program Pemerintah Provinsi; dan

e. menggali

- e. menggali aspirasi, opini, dan masukan masyarakat terhadap kebijakan dan program Pemerintah Provinsi.

#### 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, dan efisien; dan
- d. terciptanya media sosial yang menghasilkan reputasi instansi yang semakin baik.

### BAB V

## PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL

### Bagian Kesatu Strategi

#### Pasal 7

Pengelolaan Media Sosial dilakukan dengan strategi merancang pesan yang tepat untuk khalayak sasaran dan menyebarkan pada media sosial yang telah ditetapkan pada masing-masing instansi.

### Bagian Kedua Langkah Pelaksanaan

#### Pasal 8

Pengelolaan Media Sosial dilaksanakan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. menentukan khalayak sasaran yang tepat sesuai dengan segmentasi teknografis;

b. memilih

- b. memilih dan membuat akun media sosial yang sesuai dengan khalayak sasaran;
- c. menunjuk akun media sosial resmi instansi;
- d. menunjuk petugas dan pejabat yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan media sosial;
- 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 tindak lanjut pelaksanaan program.

#### Pasal 9

- (1) Penunjukan akun media sosial resmi instansi dan penunjukan petugas dan pejabat yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan media sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ditetapkan dengan Keputusan Kepala Instansi.
- (2) Jenis-jenis akun media sosial yang dapat dijadikan sebagai akun resmi instansi sebagaimana tercantum dalam Lampiran A yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

#### Pasal 10

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

- a. Informasi terkait kegiatan masing-masing instansi;
- b. Isu aktual yang terjadi di Jawa Timur; dan
- c. Kebijakan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Provinsi.

Bagian Ketiga

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 B yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Bagian Keempat  
Etika

Pasal 12

Dalam Pengelolaan Media Sosial, instansi pengelola media sosial harus mempunyai etika sebagai berikut:

- a. menjunjung tinggi kehormatan instansi Pemerintah Provinsi;
- 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 Provinsi;
- e. menghormati kode etik Pegawai 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

Bagian kelima  
Kewajiban Pengelola

Pasal 13

Dalam Pengelolaan Media Sosial di lingkungan Pemerintah Provinsi, 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 kerja sama maksimal dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik; dan
- d. memperhatikan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam pelaksanaan tugas.

BAB VI  
SARANA DAN PRASARANA

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 *wi-fi* atau telepon seluler.

BAB VII  
LAPORAN DAN EVALUASI

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

- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Gubernur 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, Gubernur melalui Dinas melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan informasi melalui media sosial yang dilakukan oleh Instansi.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipakai sebagai bahan perbaikan kinerja layanan informasi melalui media sosial tahun berikutnya.

## BAB VIII

### BIAYA

#### Pasal 17

Biaya dari penyelenggaraan layanan informasi melalui media sosial dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran masing-masing Instansi.

## BAB IX

BAB IX  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Surabaya  
pada tanggal 24 Maret 2016

GUBERNUR JAWA TIMUR

ttd

Dr. H. SOEKARWO

Diundangkan

Diundangkan di Surabaya  
pada tanggal 24 Maret 2016

an. SEKRETARIS DAERAH PROVINSI  
JAWA TIMUR  
Kepala Biro Hukum

Dr. HIMAWAN ESTU BAGIJO, SH.,MH  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19640319 198903 1 001

BERITA DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2016 NOMOR 18 SERI E

LAMPIRAN PERATURAN GUBERNUR JAWA TIMUR

NOMOR : 18 TAHUN 2016

TANGGAL : 24 MARET 2016

---

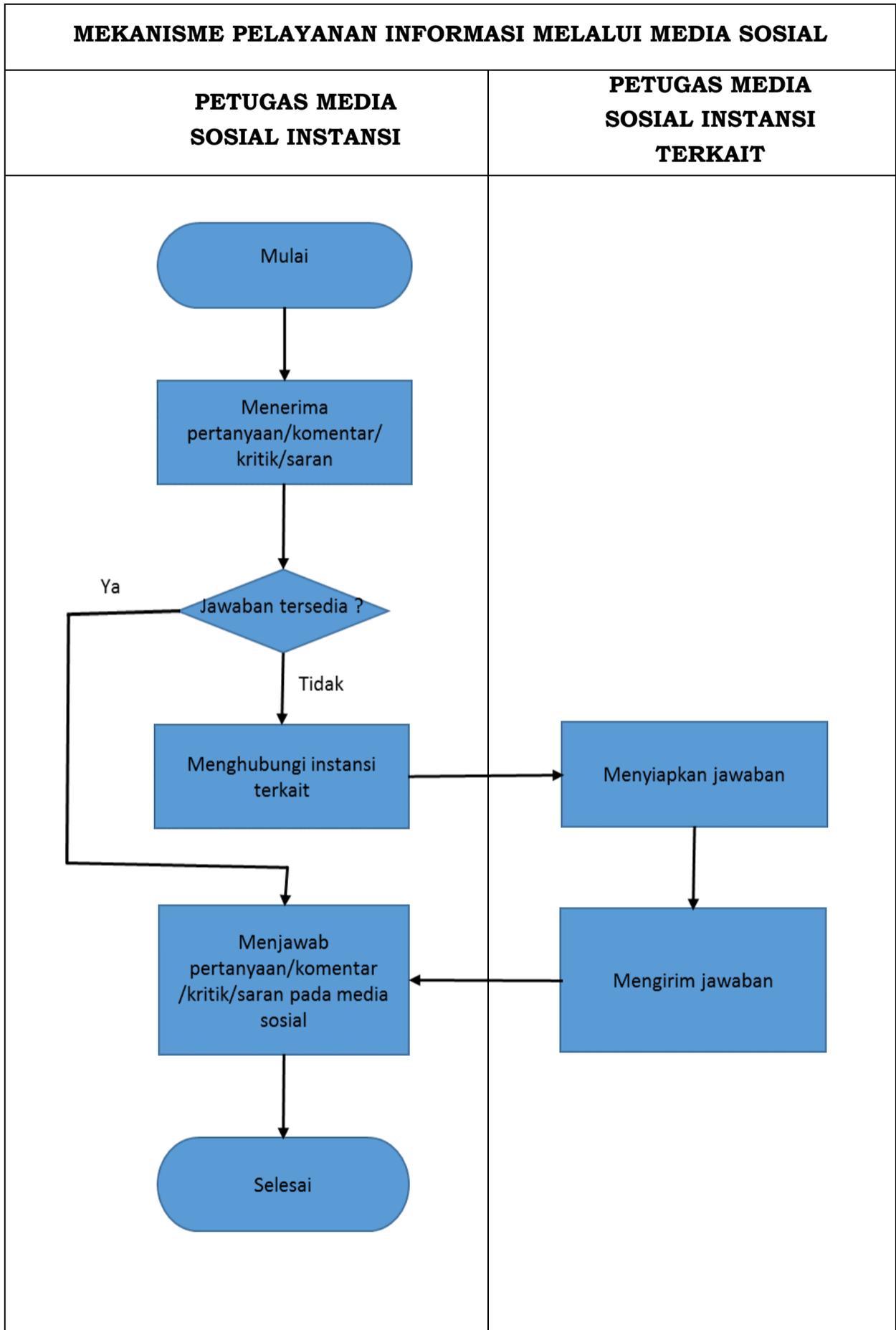
PEDOMAN PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL  
PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR

**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*, dsb.;
4. 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 Facebook, Koprol, MySpace, Friendster, Hi 5, Google+, LinkedIn, Bebo, Orkut, Ning, 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

**B. Bagan Alur Mekanisme Layanan Informasi Melalui Media Sosial**



Keterangan

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.

GUBERNUR JAWA TIMUR

ttd

Dr. H. SOEKARWO