



BUPATI KLATEN
PROVINSI JAWA TENGAH
PERATURAN BUPATI KLATEN
NOMOR 4 TAHUN 2020
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KLATEN,

- Menimbang : a. bahwa media sosial merupakan salah satu sarana informasi bagi masyarakat yang digunakan sebagai salah satu bentuk layanan informasi publik dalam penyampaian konten informasi secara efektif dan efisien;
- b. bahwa dalam rangka pengelolaan dan pemanfaatan informasi melalui media sosial diperlukan Pedoman Pengelolaan Media Sosial di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf b, perlu ditetapkan dengan Peraturan Bupati;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
3. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);

4. 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);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
8. 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);
9. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 294, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);

10. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
12. Keputusan Presiden Nomor 20 Tahun 2006 tentang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah;
14. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Klaten (Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Nomor 138);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 9 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Nomor 148);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 18 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan e-Government Kabupaten Klaten (Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2018 Nomor 18, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Nomor 182);

17. Peraturan Bupati Klaten Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten (Berita Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2016 Nomor 16) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Klaten Nomor 50 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Klaten Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten (Berita Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2017 Nomor 52);
18. Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten (Berita Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2016 Nomor 17) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Klaten Nomor 61 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten (Berita Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2018 Nomor 60);
19. Peraturan Bupati Klaten Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Klaten (Berita Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2016 Nomor 32);
20. Peraturan Bupati Klaten Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Klaten (Berita Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2016 Nomor 48);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Klaten.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Klaten.
4. Dinas Komunikasi Informatika adalah Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Klaten.
5. Kepala Dinas Komunikasi Informatika adalah Kepala Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Klaten.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
7. Media sosial adalah media internet berbasis dua arah (Web 2.0) dan terbuka bagi siapa saja yang memungkinkan penggunaanya dengan mudah berinteraksi, berpartisipasi, berdiskusi, berkolaborasi, berbagi, serta menciptakan dan berbagi isi.
8. 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 nonelektronik.
9. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara atau penyelenggaraan Negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik

lainnya, serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

10. Khalayak adalah masyarakat pengguna jasa pelayanan media sosial.
11. Akun adalah data diri atau identitas seseorang dalam dunia maya.
12. Hoax adalah berita yang mengandung makna kebohongan ataupun berita yang tidak bersumber.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Peraturan Bupati ini disusun dengan maksud sebagai pedoman bagi Perangkat Daerah dalam mengelola media sosial Pemerintah agar dapat berdayaguna dan berhasil guna dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka sebagaimana diamanatkan peraturan perundang-undangan serta untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat luas.

Pasal 3

Pedoman pengelolaan media sosial bertujuan untuk:

- a. menciptakan keterbukaan informasi, komunikasi yang efektif dan interaktif, serta saling menguntungkan antara Pemerintah Daerah dan pemangku kepentingan dalam penyelenggaraan komunikasi;
- b. meningkatkan pelayanan informasi di instansi untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas;
- c. menjamin tercapainya tujuan penyelenggaraan keterbukaan informasi publik berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- d. mengoptimalkan kegiatan penyebaran informasi kepada publik terkait dengan kebijakan dan program Pemerintah Daerah; dan
- e. menangkal isu hoax yang terus menjamur seiring dengan semakin berkembangnya media sosial itu sendiri.

BAB III
ASAS DAN PRINSIP
Bagian Kesatu

Asas

Pasal 4

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. keterbukaan, disampaikan melalui media sosial sehingga dapat diakses dengan mudah dan diketahui oleh siapa saja, kapan saja dan dimana saja dalam menyampaikan pesan secara benar, jujur dan apa adanya;
- c. 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 Pemerintah Daerah.

Bagian Kedua

Prinsip

Pasal 5

Pengelolaan Media Sosial menggunakan prinsip:

- a. kredibel, yaitu menjaga kredibilitas sehingga informasi yang disampaikan akurat, berimbang dan keterwakilan;
- b. integritas, yaitu menunjukkan sikap jujur dan menjaga etika;
- c. profesional, yaitu memiliki pendidikan, keahlian dan ketrampilan 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 (online) maupun yang tidak berbasis internet (Offline); dan
- f. keterwakilan, yaitu pesan yang disampaikan mewakili kepentingan instansi dan bukan kepentingan pribadi.

BAB IV
MANFAAT DAN SASARAN

Bagian Kesatu

Manfaat

Pasal 6

Pedoman Pengelolaan Media Sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 bermanfaat untuk menciptakan pengertian dan pemahaman pengelola media sosial pada Perangkat Daerah dalam hal:

- a. menginformasikan kebijakan, rencana kerja serta capaian Pemerintah Daerah kepada masyarakat luas;
- b. menggali, menampung dan mengolah aspirasi dari masyarakat terkait kebijakan dan program Pemerintah Daerah;
- c. meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengisi pembangunan melalui media sosial; dan
- d. membangun kepercayaan publik guna menjaga citra dan reputasi Pemerintah.

Bagian Kedua

Sasaran

Pasal 7

Sasaran dari pedoman pengelolaan media sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 meliputi :

- a. tercapainya kesepahaman dan kesamaan persepsi tentang pengelolaan media sosial pada Perangkat Daerah;
- b. terwujudnya keterpaduan pengelolaan media sosial secara optimal, efektif dan efisien; dan
- c. terciptanya media sosial yang menghasilkan reputasi Pemerintah Daerah yang semakin baik.

BAB V
PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL
Bagian Kesatu
Perencanaan

Pasal 8

Dalam menyusun perencanaan pengelolaan media sosial, harus didasarkan pada prinsip pelayanan publik yang meliputi :

- a. melayani kepentingan umum dan menyediakan akses bagi masyarakat;
- b. melibatkan, mendidik dan membantu warga untuk meningkatkan kualitas hidup melalui media sosial; dan
- c. meningkatkan akuntabilitas Pemerintah Daerah dengan meningkatkan transparansi dan membuka kesempatan kepada warga memberi *feedback* (umpan balik).

Bagian Kedua
Strategi

Pasal 9

Strategi pengelolaan media sosial dilakukan dengan merancang pesan yang tepat untuk khalayak yang menjadi sasaran dan menyebarkannya melalui media sosial yang tepat.

Bagian Ketiga
Langkah Pelaksanaan

Pasal 10

Pelaksanaan pengelolaan media sosial meliputi beberapa elemen yaitu :

- a. menentukan khalayak sesuai segmentasi sebagaimana yang ada dalam perencanaan;
- b. memilih dan membuat media sosial yang sesuai dengan khalayak yang dituju;
- c. menunjuk Pejabat dan petugas yang bertanggungjawab dalam pengelolaan media sosial;
- d. membuat dan mengunggah pesan;
- e. memantau dan mengamati percakapan yang terjadi;
- f. berinteraksi dengan khalayak dengan menjawab komentar, masukan dan atau pertanyaan dari masyarakat;

- g. menganalisa dan menyaring seluruh masukan khalayak sebagai umpan balik dalam penyusunan kebijakan
- h. memberikan rekomendasi tindak lanjut kegiatan, program atau solusi atas masukan dan atau keluhan masyarakat yang telah masuk dan diproses; dan
- i. menyebarluaskan kebijakan atau tindak lanjut yang telah dilakukan Pemerintah kepada masyarakat luas.

Pasal 11

Penunjukan Pejabat dan petugas yang bertanggungjawab dalam pengelolaan media sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf c ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah masing-masing.

Pasal 12

Pesan yang dapat dibuat dan diunggah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf d meliputi :

- a. informasi seputar kegiatan Bupati dan atau Perangkat Daerah;
- b. isu aktual yang terjadi di daerah;
- c. Informasi seputar pariwisata dan potensi daerah yang lain; dan
- d. Kebijakan Pemerintah baik pusat maupun daerah.

Bagian Keempat

Prinsip Pengelolaan

Pasal 13

Dalam pengelolaan media sosial, Pemerintah Daerah harus mengacu pada prinsip *Good Government* yang meliputi :

- a. partisipasi warga dalam menyampaikan pendapat, bersuara serta kontribusi dalam proses perumusan kebijakan publik baik secara langsung maupun tidak langsung;
- b. transparansi berupa penyediaan informasi tentang aktivitas pemerintahan kepada masyarakat;
- c. kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai yang dapat diakses secara komprehensif setiap waktu;
- d. kesetaraan peluang bagi setiap warga untuk berpartisipasi;
- e. responsivitas pengelola badan publik terhadap aspirasi masyarakat;
- f. adanya visi, misi dan strategi yang jelas;

- g. akuntabilitas atau pertanggungjawaban pengelolaan layanan publik kepada masyarakat;
- h. pengawasan publik dengan melibatkan masyarakat dalam mengontrol kegiatan Pemerintah Daerah, termasuk di dalamnya kegiatan pelayanan publik;
- i. efektivitas dan efisiensi yang berupa terselenggaranya kegiatan badan publik dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal;
- j. bertanggungjawab dengan indikator terwujudnya pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan murah; dan
- k. profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam melaksanakan pengelolaan dan pelayanan publik.

Bagian Kelima

Tugas dan Tanggungjawab Pengelola

Pasal 14

Tugas dan tanggungjawab Pengelola Media Sosial yaitu:

- a. mengoptimalkan grup pengelola media sosial dan online yang sudah terbentuk di masing-masing Perangkat Daerah;
- b. membantu menyebarkan program dan kegiatan Pemerintah Daerah yang meliputi wawasan kebangsaan, infrastruktur dan ekonomi melalui media sosial;
- c. menangkal isu maupun berita yang tidak jelas kebenarannya;
- d. menyampaikan capaian program prioritas daerah; dan
- e. membangun relasi dengan stakeholder terutama komunitas.

Bagian Keenam

Etika Pengelola

Pasal 15

Pengelola media sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 harus menegakkan dan memegang teguh etika bermedia sosial yaitu:

- a. menjunjung tinggi kehormatan instansi pemerintah;
- b. memiliki keahlian, kompetensi, objektivitas, kejujuran serta integritas;
- c. menjaga rahasia Negara;
- d. menghormati kode etik sebagai Aparatur Sipil Negara;

- e. menyampaikan dan menerima informasi publik yang benar, tepat dan akurat;
- f. menghargai, menghormati dan membina solidaritas; dan
- g. melaksanakan keterbukaan informasi publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketujuh
Standart Prosedur Operasional
Pasal 16

Mekanisme pelayanan informasi melalui media sosial pada setiap Perangkat Daerah mengacu pada standar operasional prosedur yang akan disusun dan ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi Informatika.

BAB VI
SARANA PRASARANA

Pasal 17

Dalam rangka menunjang efisiensi dan efektivitas pelayanan informasi melalui media sosial, diperlukan sarana komputer berupa personal notebook, netbook, atau tablet computer dan prasarana berupa jaringan listrik serta jaringan internet yang terkoneksi dengan menggunakan modem atau fasilitas wi-fi atau menggunakan telepon seluler cerdas.

BAB VII
JENIS MEDIA SOSIAL

Pasal 18

Jenis Media Sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf b dibedakan atas beberapa kelompok, antara lain :

- a. Blog, yakni situs yang mempublikasikan informasi, pemikiran, renungan, gagasan, pengalaman, atau produk dan layanan seseorang atau suatu lembaga.
- b. Microblog, yakni situs media sosial yang memungkinkan para penggunanya menyampaikan pesan pendek;
- c. Situs untuk berbagi (*media-sharing*), yakni situs yang memungkinkan penggunanya menyebarkan gambar, video, atau materi presentasi;

- d. Situs jejaring sosial, yaitu situs yang menghimpun anggotanya berdasarkan kesamaan tertentu; seperti kesamaan minat, hobi, sekolah, asal-usul, dan profesi;
- e. 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;
- f. Forum, yaitu situs yang memungkinkan para penggunanya membahas suatu topik tertentu; dan
- g. Situs review, yaitu situs yang membahas hal-hal yang disukai para pesertanya.

BAB VIII

LAPORAN DAN EVALUASI

Bagian kesatu

Laporan

Pasal 19

- (1) Setiap pengelola media sosial pada masing-masing Perangkat Daerah wajib membuat dan menyediakan laporan terkait layanan informasi melalui media sosial paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Bupati melalui Kepala Dinas Komunikasi Informatika.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat paling sedikit :
 - a. gambaran umum kebijakan pelayanan informasi melalui media sosial yang dimiliki;
 - b. pembahasan mengenai isi pesan yang disampaikan melalui media sosial;
 - c. jumlah khalayak;
 - d. komentar khalayak terkait isu/pesan yang disampaikan;
 - e. jumlah sharing dan pesan yang dikirimkan;
 - f. Jumlah pesan yang diteruskan dan kendala yang dihadapi dalam pengelolaan media sosial baik eksternal maupun internal; dan

g. rekomendasi dan rencana tindak lanjut dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan informasi melalui media sosial.

Bagian Kedua

Evaluasi

Pasal 20

- (1) Berdasarkan laporan yang masuk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) Bupati melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan informasi melalui media sosial yang telah dilaksanakan oleh masing-masing Perangkat Daerah.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi acuan dan bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan selanjutnya sebagai bahan perbaikan kinerja layanan informasi melalui media sosial.

BAB IX

BIAYA

Pasal 21

Segala biaya yang timbul sebagai akibat dari pengelolaan layanan informasi melalui media sosial dibebankan pada dokumen pelaksanaan Anggaran Belanja masing-masing Perangkat Daerah yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

Pasal 22

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Mengesankan
Salinan/Foto copy Sesuai dengan Aslinya
a.n BUPATI KLATEN
SEKRETARIS DAERAH
u.b
KEPALA BAGIAN HUKUM
SRI RAHAYU, SH, M.HUM
Cap
ttd
Pembina Tk. I
NIP.19700902 199903 2 001

Ditetapkan di Klaten
Pada tanggal 6 Januari 2020

BUPATI KLATEN,

Cap

Ttd

SRI MULYANI

Diundangkan di Klaten
pada tanggal 6 Januari 2020

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KLATEN,

JAKA SAWALDI

BERITA DAERAH KABUPATEN KLATEN TAHUN 2020 NOMOR 4