



## **WALIKOTA PROBOLINGGO**

### **PROVINSI JAWA TIMUR**

#### **SALINAN**

PERATURAN WALIKOTA PROBOLINGGO  
NOMOR 37 TAHUN 2016  
TENTANG  
PEDOMAN PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL  
PEMERINTAH DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

#### **WALIKOTA PROBOLINGGO,**

- Menimbang : a. bahwa dengan diberlakukannya Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Media Sosial Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur, telah dijadikan sebagai pedoman bagi seluruh pengelola media sosial di lingkungan Pemerintah Daerah Jawa Timur dalam menyelenggarakan pelayanan informasi publik melalui media sosial;
- b. bahwa dengan memperhatikan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, Pemerintah Daerah Kota Probolinggo memandang perlu untuk menetapkan ketentuan-ketentuan yang dapat dijadikan sebagai pedoman oleh seluruh pengelola media sosial di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Probolinggo dalam menyelenggarakan pelayanan informasi publik melalui media sosial;
- c. bahwa dengan memperhatikan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, Walikota Probolinggo telah merumuskan kebijaksanaan Pedoman Pengelolaan Media Sosial Pemerintah Daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Walikota Probolinggo;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, dan Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 14 Agustus 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
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 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 Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 704);
6. 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);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
8. Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 6 Tahun 2003 tentang Kebebasan Memperoleh Informasi (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2003 Nomor 2 Seri E);
9. Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 4 Tahun 2012 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2012 Nomor 4);

10. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 7 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 6 Tahun 2003 tentang Kebebasan Memperoleh Informasi (Berita Daerah Kota Probolinggo Tahun 2006 Nomor 7);

## **MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL PEMERINTAH DAERAH.

## **BAB I KETENTUAN UMUM**

### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Probolinggo.
2. Walikota adalah Walikota Probolinggo.
3. Instansi adalah Perangkat Daerah/Unit Pelaksana Teknis/Lembaga non Struktural di Lingkungan Pemerintah Daerah.
4. Pejabat adalah Pegawai Aparatur Sipil Negara yang diangkat dan bertanggungjawab atas pengelolaan media sosial pada suatu instansi.
5. Petugas Media Sosial yang selanjutnya disebut petugas adalah Pegawai Aparatur Sipil Negara yang diberi tugas mengoperasikan dan memberikan layanan informasi melalui media sosial.
6. Khalayak adalah masyarakat pengguna jasa pelayanan media sosial.
7. 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.
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 non elektronik.
9. 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.

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

## **BAB II**

### **ASAS DAN PRINSIP**

#### **Bagian Kesatu**

##### **Asas**

##### **Pasal 2**

Pengelola 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 Walikota 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 Daerah;
  - 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 Daerah agar menjangkau masyarakat;
- b. membangun peran Pegawai 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 Kota.

**Bagian Kedua**

**Sasaran**

**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 menyebarluaskan 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 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. menganalisa dan menyarikan seluruh masukan khalayak sebagai umpan balik bagi pembuatan/perbaikan kebijakan; dan
- i. menyebarluaskan kebijakan dan tindak lanjut pelaksanaan program.

##### **Pasal 9**

- (1) Petugas dan pejabat yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan media sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, ditunjuk oleh Kepala Instansi;

- (2) Jenis-jenis akun media sosial yang dapat dijadikan sebagai akun resmi sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota 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 Kota Probolinggo; dan
- c. Kebijakan Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi 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 dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (2) Bagan alur mekanisme pelayanan Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota 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 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 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**  
**Kewajiban Pengelola**  
**Pasal 13**

Dalam Pengelolaan Media Sosial di Lingkungan Pemerintah Daerah, 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 sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan kepada Walikota oleh masing-masing instansi;
- (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, Walikota 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**

### **KETENTUAN PENUTUP**

#### **Pasal 18**

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Probolinggo.

Ditetapkan di Probolinggo  
pada tanggal 12 Mei 2016

**WALIKOTA PROBOLINGGO,**

**Ttd**

**R U K M I N I**

Diundangkan di Probolinggo  
pada tanggal 12 Mei 2016

**SEKRETARIS DAERAH KOTA PROBOLINGGO,**

**Ttd**

**JOHNY HARYANTO**

**BERITA DAERAH KOTA PROBOLINGGO TAHUN 2016 NOMOR 37**

Salinan sesuai dengan aslinya

**KEPALA BAGIAN HUKUM**

**SEKRETARIAT DAERAH KOTA PROBOLINGGO**



**WAHONO ARIFIN, SH MM**

NIP. 19650912 199303 1 008

**SALINAN LAMPIRAN**  
PERATURAN WALIKOTA PROBOLINGGO  
NOMOR 37 TAHUN 2016  
TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN MEDIA  
SOSIAL PEMERINTAH DAERAH

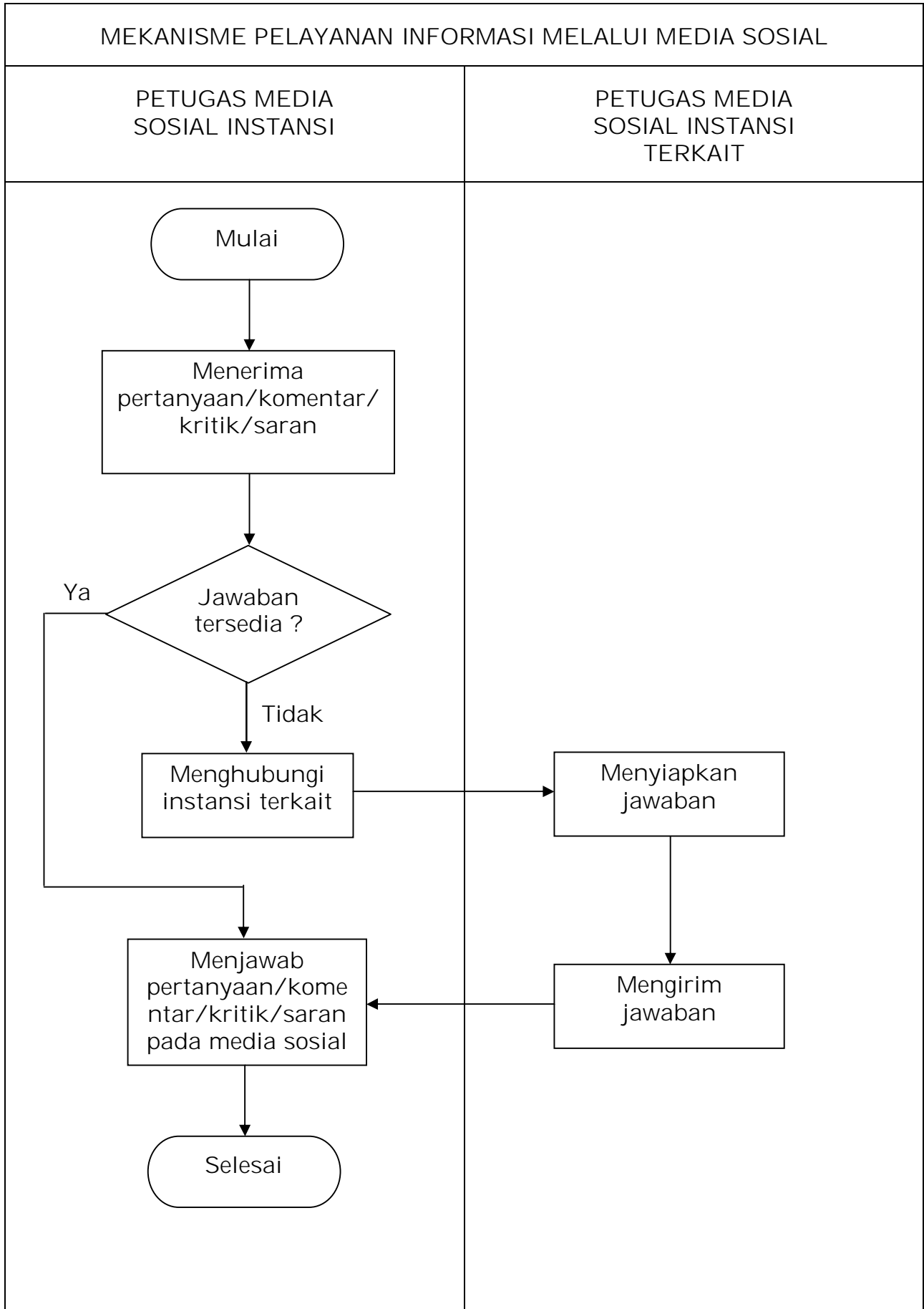
---

**PEDOMAN PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL  
PEMERINTAH DAERAH**

**A. Jenis Media Sosial**

1. *Microblog*, yakni situs media social yang memungkinkan para penggunanya menyampaikan pesan pendek (maksimal 140 karakter, termasuk spasi). Situs *microblogging* yang paling populer diantaranya *Twitter*.
2. Situs yang berbagi (*media-sharing*), yakni situs yang memungkinkan penggunanya menyebarkan video dengan mengunggahnya ke *YouTube*.
3. Situs jejaring sosial, yaitu situs yang menghimpun anggotanya berdasarkan kesamaan tertentu; seperti kesamaan minat, hobi, sekolah, asal-usul, dan profesi. Situs jejaring sosial yang dimaksud yaitu *Facebook*.

**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 social langsung menjawab pertanyaan/komentar/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.

**WALIKOTA PROBOLINGGO,  
Ttd  
R U K M I N I**