

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

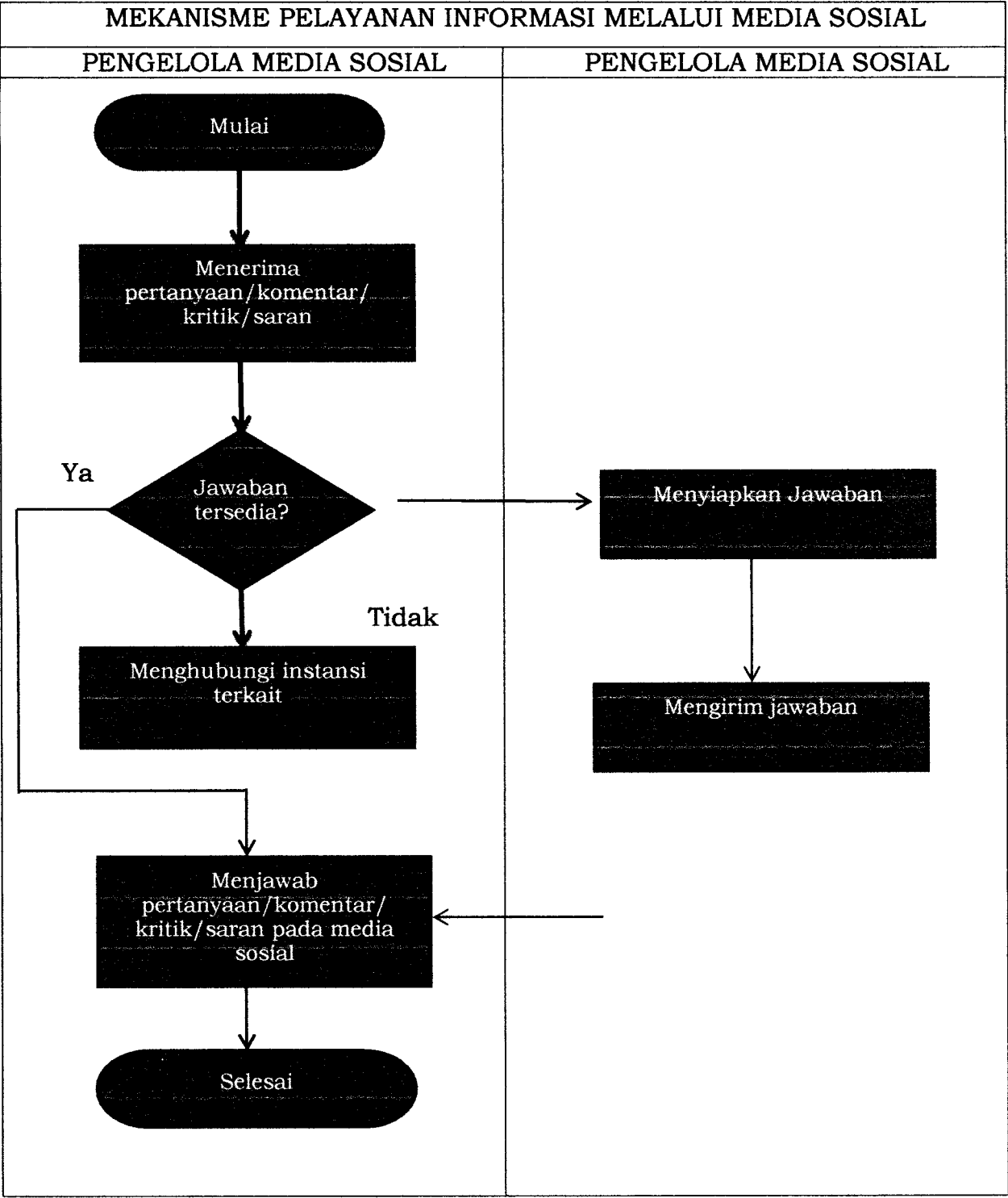
- h. keterwakilan, yaitu pesan yang disampaikan mewakili kepentingan instansi, bukan kepentingan pribadi.

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.

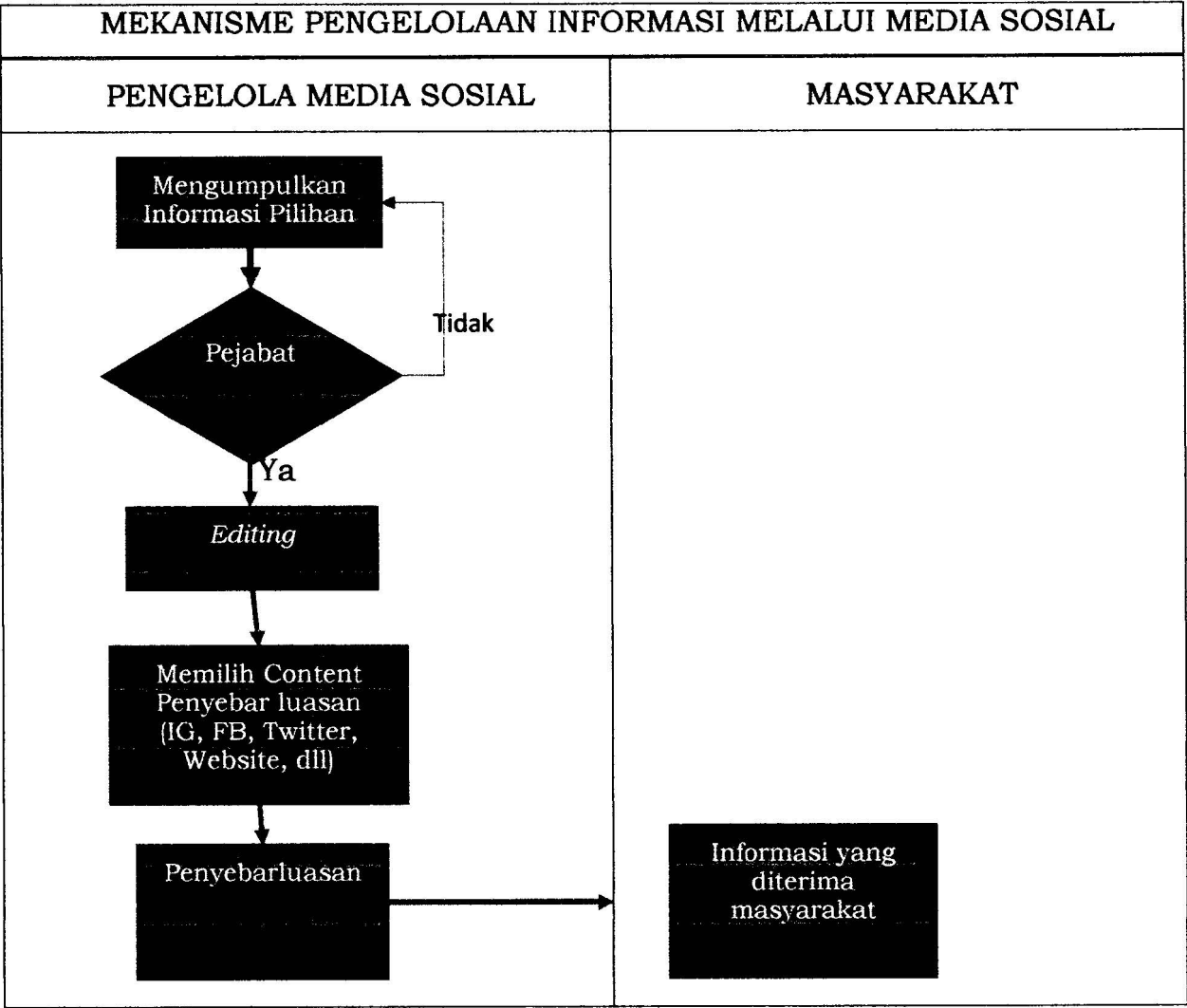
C. Bagan Alur Mekanisme Layanan Informasi Melalui Media Sosial.

(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