



SALINAN

MENTERI LUAR NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI LUAR NEGERI REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 2 TAHUN 2024  
TENTANG  
PERUBAHAN ATAS PERATURAN MENTERI LUAR NEGERI NOMOR 10 TAHUN  
2018 TENTANG PENGELOLAAN MEDIA DIGITAL KEMENTERIAN LUAR  
NEGERI DAN PERWAKILAN REPUBLIK INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI LUAR NEGERI REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan efektivitas dalam pengelolaan media digital yang lebih terarah guna mendukung kinerja Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia, perlu mengubah beberapa ketentuan dalam Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Media Digital Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia karena sudah tidak sesuai dengan perkembangan kebutuhan organisasi;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Luar Negeri tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Media Digital Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia;
- Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
3. Keputusan Presiden Nomor 108 Tahun 2003 tentang Organisasi Perwakilan Republik Indonesia;
4. Peraturan Presiden Nomor 116 Tahun 2020 tentang Kementerian Luar Negeri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 272);
5. Keputusan Menteri Luar Negeri Nomor SK.06/A/OT/VI/2004/01 Tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan Republik Indonesia di Luar Negeri sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 16 Tahun 2022 tentang Perubahan Keenam atas Keputusan Menteri Luar Negeri Nomor SK.06/A/OT/VI/2004/01 Tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan Republik Indonesia di Luar Negeri (Berita Negara Republik Indonesia

- Tahun 2022 Nomor 1369);
6. Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Luar Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1142) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Luar Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 884);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI LUAR NEGERI TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN MENTERI LUAR NEGERI NOMOR 10 TAHUN 2018 TENTANG PENGELOLAAN MEDIA DIGITAL KEMENTERIAN LUAR NEGERI DAN PERWAKILAN REPUBLIK INDONESIA.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Media Digital Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1622) diubah sebagai berikut:

1. Ketentuan Pasal 1 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Media Digital adalah sarana penyampaian informasi secara digital untuk mendukung kinerja diplomasi Indonesia.
2. Portal Situs adalah sistem informasi dan komunikasi berbasis web yang dimaksudkan sebagai gerbang informasi dan jembatan elektronik Kementerian dengan publik juga berfungsi untuk mengintegrasikan seluruh situs Perwakilan.
3. Media Sosial adalah media berbasis internet yang bersifat 2 (dua) arah dan terbuka bagi publik atau setiap orang, yang memudahkan para penggunanya berinteraksi, berpartisipasi, berdiskusi, berkolaborasi, dan menciptakan serta berbagi isi.
4. Media Sosial Utama adalah kanal Media Sosial yang dibuat dan dikelola oleh penanggung jawab isi.
5. Media Sosial Pendukung adalah kanal Media Sosial yang dibuat dan dikelola oleh Perwakilan, satuan kerja, dan unit kerja tertentu di Kementerian untuk mendukung Media Sosial Utama.
6. Media Sosial Khusus adalah kanal Media Sosial yang dibuat dan dikelola untuk kepentingan publikasi Menteri.
7. Portal Intranet adalah sistem informasi dan komunikasi berbasis web dimaksudkan sebagai wadah pendukung pelaksanaan kegiatan dan

manajemen serta penyimpanan data internal Kementerian yang hanya dapat diakses oleh aparatur sipil negara Kementerian.

8. *Digital Command Center* adalah fasilitas kendali dan pengelolaan *Big Data* Kementerian untuk mendukung proses pengambilan keputusan dan manajemen krisis.
  9. *Big Data* adalah kumpulan data dalam jumlah besar berupa informasi dan pengetahuan mengenai tren, pola, dan hubungan antara sumber data internal dengan eksternal.
  10. Situasi Krisis adalah keadaan dimana terdapat ancaman terhadap Media Digital baik dari aspek keamanan data dan informasi yang berpengaruh terhadap pelaksanaan diplomasi.
  11. Kementerian adalah Kementerian Luar Negeri.
  12. Perwakilan Republik Indonesia di Luar Negeri yang selanjutnya disebut Perwakilan adalah Perwakilan Diplomatik dan Perwakilan Konsuler Republik Indonesia yang secara resmi mewakili dan memperjuangkan kepentingan Bangsa, Negara, dan Pemerintah Republik Indonesia secara keseluruhan di Negara Penerima atau pada Organisasi Internasional.
  13. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang luar negeri.
2. Ketentuan Pasal 8 ditambah 1 (satu) huruf, yakni huruf e, sehingga Pasal 8 berbunyi sebagai berikut:

#### Pasal 8

Media Digital sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 terdiri atas:

- a. Portal Situs;
  - b. Media Sosial;
  - c. Portal Intranet;
  - d. *Digital Command Center*; dan
  - e. Media Digital lainnya yang dapat mendukung kinerja diplomasi Indonesia berdasarkan persetujuan pejabat tinggi madya yang menyelenggarakan kebijakan di bidang pengelolaan informasi.
3. Ketentuan ayat (1) huruf c dan ayat (5) Pasal 14 diubah sehingga Pasal 14 berbunyi sebagai berikut:

#### Pasal 14

- (1) Isi Portal Situs meliputi:
  - a. informasi mengenai kebijakan dan pelaksanaan politik luar negeri;
  - b. informasi publik yang bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi baik dalam maupun di luar negeri; dan
  - c. informasi yang tidak bersifat rahasia, tidak untuk kepentingan golongan/pribadi, dan tidak ditujukan untuk menimbulkan rasa kebencian atau permusuhan individu dan/atau kelompok

masyarakat tertentu berdasarkan suku, agama, ras dan antargolongan.

- (2) Isi Portal Situs sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat:
    - a. dinamis; dan
    - b. statis.
  - (3) Isi Portal Situs yang bersifat dinamis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a harus dimutakhirkan setiap saat.
  - (4) Isi Portal Situs yang bersifat statis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b harus dimutakhirkan secara berkala dan berkesinambungan.
  - (5) Penyedia Isi Portal Situs harus mengoordinasikan dan meminta persetujuan isu yang bersifat sensitif dan/atau berisi sikap dan posisi Pemerintah atas isu aktual kepada:
    - a. pimpinan tinggi madya yang berkaitan dengan isi Portal Situs yang diusulkan; dan
    - b. Pimpinan tinggi pratama yang bertanggung jawab di bidang dukungan strategis pimpinan.
4. Ketentuan ayat (2) Pasal 18 diubah sehingga Pasal 18 berbunyi sebagai berikut:

#### Pasal 18

- (1) Pengelolaan Media Sosial terdiri atas:
    - a. pengumpulan data;
    - b. analisa;
    - c. pelaporan;
    - d. koordinasi narasi;
    - e. pemberian tanggapan; dan
    - f. monitoring.
  - (2) Dalam situasi krisis, penanggung jawab isi, penanggung jawab teknis, dan/atau penyedia isi melakukan pengelolaan media sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (1) secara terukur, akurat, dan koordinatif sesuai dengan petunjuk teknis.
5. Di antara Pasal 19 dan Pasal 20 disisipkan 1 (satu) pasal, yakni Pasal 19A sehingga berbunyi sebagai berikut:

#### Pasal 19A

- (1) Unit kerja tertentu yang membuat dan mengelola Media Sosial Pendukung harus memenuhi kriteria:
  - a. memberikan pelayanan publik;
  - b. diperintahkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan; dan/atau
  - c. kriteria lain berdasarkan pertimbangan pejabat tinggi madya yang menyelenggarakan kebijakan di bidang pengelolaan informasi.
- (2) Unit kerja tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh pejabat tinggi madya yang menyelenggarakan kebijakan di bidang pengelolaan informasi.

- (3) Media Sosial Pendukung yang dibuat dan dikelola oleh unit kerja tertentu yang tidak memenuhi kriteria sebagaimana dimaksud pada ayat (1):
    - a. dilakukan pengintegrasian ke Media Sosial Pendukung satuan kerja; atau
    - b. dihapus.
6. Ketentuan ayat (2) dan ayat (3) Pasal 20 diubah, sehingga Pasal 20 berbunyi sebagai berikut:

Pasal 20

- (1) Pengelolaan Media Sosial dilaksanakan dengan prinsip diseminasi informasi 1 (satu) pintu secara terpadu, akuntabel, optimal, responsif, efektif, dan efisien.
  - (2) Media Sosial Utama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf a menjadi sumber utama dalam pengelolaan dan diseminasi informasi bagi Media Sosial Pendukung.
  - (3) Media Sosial Pendukung harus melakukan upaya yang bertujuan meningkatkan jangkauan diseminasi informasi yang telah dimuat dalam Media Sosial Utama.
7. Ketentuan ayat (1) huruf c Pasal 21 dihapus dan ayat (3) diubah, sehingga Pasal 21 berbunyi sebagai berikut:

Pasal 21

- (1) Isi Media Sosial meliputi informasi:
    - a. kebijakan politik luar negeri; dan
    - b. pelaksanaan politik luar negeri yang bersifat terbuka dan tidak menyinggung suku, agama, ras dan antargolongan.
  - (2) Isi Media Sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimutakhirkan secara berkala dan berkesinambungan.
  - (3) Penyedia isi Media Sosial harus mengkoordinasikan dan meminta persetujuan usulan isi Media Sosial yang memuat isu sensitive dan/atau berisi sikap dan posisi Pemerintah atas isu aktual dengan:
    - a. pimpinan tinggi madya yang menyelenggarakan kebijakan di bidang pengelolaan informasi; dan
    - b. penanggung jawab isi Media Sosial.
8. Ketentuan Bab I, Bab II, dan Bab III petunjuk teknis pengelolaan Media Digital dalam Lampiran Peraturan Menteri Luar Negeri Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Media Digital di Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1622) diubah, sehingga menjadi sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal II

1. Pengintegrasian atau penghapusan Media Sosial Pendukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19A ayat (3), dilakukan paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Menteri ini diundangkan.
2. Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 2 Januari 2024

MENTERI LUAR NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA,

t.t.d.

RETNO L. P. MARSUDI

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 4 Januari 2024

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

t.t.d.

ASEP N. MULYANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2024 NOMOR 3

Salinan sesuai dengan aslinya

Kepala Biro Hukum dan Administrasi Kementerian dan Perwakilan,



Pendekar Muda Leonard Sondakh

LAMPIRAN  
PERATURAN MENTERI LUAR NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 2 TAHUN 2024  
TENTANG  
PERUBAHAN ATAS PERATURAN  
MENTERI LUAR NEGERI NOMOR 10  
TAHUN 2018 TENTANG PENGELOLAAN  
MEDIA DIGITAL KEMENTERIAN LUAR  
NEGERI DAN PERWAKILAN REPUBLIK  
INDONESIA

PETUNJUK TEKNIS  
PENGELOLAAN MEDIA DIGITAL

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

1. Kementerian telah membangun Portal Situs sebagai gerbang informasi dan jembatan digital antara Kementerian dengan masyarakat, serta payung integrasi bagi seluruh situs Perwakilan.
2. Kementerian dan Perwakilan telah memanfaatkan media sosial untuk menciptakan keterbukaan, komunikasi yang efektif dan interaktif serta saling menguntungkan antara Kementerian, Perwakilan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan diseminasi informasi.
3. Kementerian telah memiliki Portal Intranet yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pengelolaan informasi internal secara digital sebagai wadah penyimpanan informasi (*database*) yang dapat diakses secara bersama dan sarana interaksi, komunikasi, serta koordinasi.
4. Pada tahun 2017 Kementerian telah meluncurkan *Digital Command Center* (DCC) guna mendukung dan memfasilitasi pelaksanaan diplomasi. Seiring perkembangan teknologi, instrumen diplomasi juga dapat terus berkembang.
5. Media Digital merupakan instrumen digital untuk mendukung kinerja diplomasi Indonesia. Tujuan utama pemanfaatan media digital Kementerian adalah untuk: (i) melakukan diseminasi informasi mengenai kebijakan terkait politik luar negeri Indonesia, serta aktivitas dan program kerja Kementerian, (ii) meningkatkan partisipasi dan kontribusi masyarakat dalam Diplomasi Indonesia, dan (iii) meningkatkan koordinasi, kerja sama, dan kolaborasi di Kementerian.
6. Mencermati semakin pesatnya perkembangan teknologi dan pemanfaatan media digital di Kementerian, diperlukan penyesuaian terhadap Peraturan Menteri Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Media Digital Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia.

B. Tujuan

Sebagai panduan pelaksanaan, pemeliharaan, dan pengembangan Media Digital bagi pengelola Media Digital sehingga dapat mendukung pelaksanaan Diplomasi Indonesia.



## BAB II

### Portal Situs dan Situs Perwakilan

#### A. Kebijakan Satu Pintu Portal Situs

1. Kebijakan Satu Pintu Portal Situs dilakukan dengan cara sebagai berikut:
  - a. Mengintegrasikan Situs Kementerian dengan seluruh Situs Perwakilan dalam satu sistem identitas gerbang informasi kebijakan dan pelaksanaan politik luar negeri;
  - b. Situs Perwakilan adalah situs yang dibangun dan dikembangkan dalam satu manajemen sistem dengan Portal Situs; dan
  - c. Menyelaraskan informasi dalam jaringan (*online*), termasuk terus mengembangkan inovasi dan fitur-fitur, yang bermanfaat bagi masyarakat di dalam dan di luar negeri secara aktual, akurat, kredibel, akuntabel, dan berkesinambungan.
2. Pembuatan situs yang bersifat sementara/tidak tetap (*ad hoc*) oleh unit/ satuan kerja Kementerian untuk tujuan khusus harus melalui konsultasi dan persetujuan Penanggung Jawab Isi dan Penanggung Jawab Teknis dengan mekanisme sebagai berikut:
  - a. unit/satuan kerja menyampaikan permintaan secara tertulis kepada Penanggung Jawab Isi dan Penanggung Jawab Teknis yang berisi maksud dan tujuan pembuatan situs;
  - b. unit/satuan kerja menyelenggarakan rapat koordinasi yang mengundang Penanggung Jawab Isi dan Penanggung Jawab Teknis serta unit/satuan kerja terkait di Kementerian; dan
  - c. rapat koordinasi menghasilkan rekomendasi yang akan menjadi landasan rencana pembuatan situs.

#### B. Pengelola Portal Situs

1. Pengelola Portal Situs terdiri dari (i) Penanggung Jawab Isi, (ii) Penanggung Jawab Teknis, (iii) Penanggung Jawab Situs Perwakilan, dan (iv) Penyedia Isi.
2. Penanggung Jawab Isi adalah pihak yang bertanggung jawab mengelola isi Portal Situs yang mempunyai hak akses sebagai Super Administrator Isi. Penanggung Jawab Isi adalah Pejabat Tinggi Pratama yang bertanggung jawab untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang pengelolaan informasi dan pemanfaatan keunggulan digital.
3. Penanggung Jawab Teknis adalah pihak yang bertanggung jawab mengelola aspek teknis Portal Situs. Penanggung Jawab Teknis mempunyai hak akses sebagai Super Administrator Teknis pada *server* Portal Situs. Penanggung Jawab Teknis adalah Pejabat Tinggi Pratama yang bertanggung jawab melaksanakan pengembangan dan pengelolaan sistem keamanan informasi.
4. Penanggung Jawab Situs Perwakilan adalah pihak yang bertanggung jawab terhadap situs Perwakilan. Penanggung Jawab Situs Perwakilan adalah Kepala Perwakilan.
5. Penyedia Isi adalah pihak yang bertanggung jawab untuk menyediakan informasi sesuai ruang lingkup tugas dan fungsinya masing-masing. Penyedia Isi adalah seluruh Pejabat Tinggi Pratama di Kementerian dan Kepala Perwakilan.
6. Tim Pengelola Portal Situs adalah tim yang dibentuk oleh Penanggung Jawab Isi dan Penanggung Jawab Teknis sesuai tupoksinya masing-

masing untuk melaksanakan pengelolaan isi dan pemeliharaan rutin Portal Situs.

7. Tim Pengelola Situs Perwakilan adalah tim yang dibentuk berdasarkan Keputusan Kepala Perwakilan untuk pelaksanaan pengelolaan rutin Situs Perwakilan, baik dari segi isi maupun teknis.
8. Tim Pengelola Portal Situs dan Situs Perwakilan terdiri dari unsur-unsur sebagai berikut:
  - a. Editor;
  - b. Penulis;
  - c. Fotografer, Videografer, dan Pembuat Konten Kreatif;
  - d. Admin Portal/Situs; dan
  - e. Penerjemah isi.

C. Standar Prosedur Kerja (SOP) Pengisian Portal Situs

1. Secara umum, isi pada Portal Situs terdiri atas isi dinamis dan isi statis. Isi Portal tersedia dalam versi bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Sedangkan isi Situs Perwakilan tersedia dalam bahasa Indonesia, bahasa Inggris, dan bahasa setempat.
2. Secara garis besar, Situs Perwakilan memiliki rancangan tampilan yang sama dengan Portal Situs. Namun demikian, Perwakilan dapat melakukan perubahan menu maupun isi yang disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan Perwakilan. Dalam hal ini, kriteria pengisian isi Situs Perwakilan tetap merujuk pada kriteria yang ditetapkan pada Portal Situs.
3. Isi dinamis adalah isi yang harus selalu dimutakhirkan setiap saat. Isi dinamis dapat bersumber dari unit-unit terkait di Kementerian, Perwakilan, liputan langsung oleh Tim Pengelola Portal Situs, dan sumber lain yang dapat dipertanggungjawabkan. Secara umum, menu-menu yang termasuk dalam kategori isi dinamis adalah sebagai berikut:
  - a. Berita (*News*);
  - b. Berita Terkini (*News Update*);
  - c. Siaran Pers (*Press Release*);
  - d. *Newsticker*;
  - e. Publikasi (majalah, buku, dsb);
  - f. *Side Banner*; dan
  - g. Jejaring media sosial (Twitter, Facebook, Instagram, Youtube dan/atau jejaring sosial lainnya yang sesuai dengan lanskap digital perwakilan).
4. Isi statis adalah isi yang pemutakhirannya dilakukan secara berkala dan berkesinambungan, atau apabila terdapat perubahan atas isi yang pernah dimuat sebelumnya. Isi statis bersumber pada informasi dari seluruh Pejabat Tinggi Pratama dan Kepala Perwakilan yang bekerja di lingkungan Kementerian dan Perwakilan. Menu-menu pada isi statis dapat disesuaikan. Menu yang termasuk dalam kategori isi statis adalah sebagai berikut:
  - a. Tentang Kami (*About Us*);
  - b. Kedutaan/Konsulat (*Mission*);
  - c. Kebijakan (*Foreign Policy*);
  - d. Karir (hanya dalam versi bahasa Indonesia);
  - e. Arsip (*Archive*); dan
  - f. Pelayanan Publik, diantaranya PPID dan Portal Pelindungan.
5. Dalam proses pemutakhiran Isi Statis dan Isi Dinamis Portal Situs, SOP yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Penyedia Isi melakukan koordinasi dengan Penanggung Jawab Isi yang dilakukan melalui nota dinas, brafaks, maupun surel ke alamat [infomed@kemlu.go.id](mailto:infomed@kemlu.go.id), yang berisi bahan masukan dalam bentuk siaran pers, foto, dan/ atau bentuk-bentuk informasi lainnya.
  - b. Penyedia Isi mengirimkan salinan lunak (*soft copy*) bahan masukan dalam format .doc/ .docx/.rtf (untuk dokumen tertulis) dan .jpeg/.jpg/.png (foto) kepada Penanggung Jawab Isi melalui surel ke alamat [infomed@kemlu.go.id](mailto:infomed@kemlu.go.id).
  - c. Setelah menerima bahan masukan dari Penyedia Isi, Tim Pengelola Portal Situs berhak untuk melakukan proses *review* dan *editing* untuk kemudian menayangkan bahan masukan dimaksud pada Portal Situs.
  - d. Tim Pengelola Portal Situs akan melakukan penerjemahan isi yang telah ditayangkan pada Portal Situs ke dalam Bahasa Inggris atau sebaliknya. Kriteria isi yang diterjemahkan ke dalam Bahasa Inggris adalah sebagai berikut:
    - i. merupakan isu yang menjadi prioritas politik luar negeri dan diplomasi RI; dan
    - ii. memiliki urgensi serta akibat yang berkaitan langsung dengan pemangku kepentingan yang berbahasa Inggris.
  - e. Khusus Isi Statis yang di dalamnya terdapat terminologi yang khas, Penyedia Isi dapat menyertakan terjemahan dalam Bahasa Inggris untuk menghindari kesalahan penggunaan terminologi dalam proses penerjemahan.
  - f. Usulan isi Portal Situs yang memuat isu yang bersifat sensitif dan/atau berisi sikap dan posisi Pemerintah atas isu aktual harus dikoordinasikan oleh penyedia isi kepada pejabat tinggi madya yang berkaitan dengan isi Portal Situs yang diusulkan dan pejabat tinggi pratama yang bertanggung jawab di bidang dukungan strategis pimpinan untuk mendapatkan persetujuan.
  - g. Jika diperlukan, dari bahan masukan yang telah diberikan, Tim Pengelola Portal Situs akan melakukan pembuatan materi komunikasi publik berdasarkan bahan masukan dari Penyedia Isi.
- D. Kriteria Isi pada Portal Situs dan Situs Perwakilan dalam proses pemutakhiran Isi Dinamis, khususnya Berita, Berita Terkini, dan Siaran Pers, bahan masukan dari Penyedia Isi yang akan diunggah pada Portal Situs dan Situs Perwakilan harus memenuhi kriteria berikut ini:
1. Dalam penulisannya menganut kaidah-kaidah penulisan jurnalistik yang baik, antara lain:
    - a. Mengandung unsur 5W1H (*What, When, Where, Who, Why, How*).
    - b. Aktual dan faktual.
    - c. Menggunakan Bahasa Indonesia dan/ atau Bahasa Inggris dan/atau Bahasa Lokal dengan tata bahasa yang baik.
    - d. Dilengkapi dengan judul yang singkat, *to the point, concise*, dan menarik.
    - e. Tulisan tidak lebih dari satu halaman A4 dengan font Arial 11 pt. spasi single. Jika banyak bagian isi yang dianggap penting, disarankan untuk membuat dua atau lebih berita terpisah dengan judul dan sudut pandang isi yang berbeda.
    - f. Memberikan keterangan jika ada istilah-istilah dan singkatan yang bersifat teknis atau khusus yang kurang dimengerti pembaca awam.

- g. Tidak mengandung unsur SARA, pornografi, promosi, maupun hal-hal sensitif yang dapat menyinggung pihak-pihak tertentu.
- 2. Konsep berita yang dikirimkan kepada Tim Pengelola Portal Situs selambat-lambatnya diterima dalam waktu 1x24 jam setelah waktu pelaksanaan kegiatan untuk berita dari satuan kerja di Kementerian dan 2 (dua) hari kerja untuk Perwakilan.
- 3. Konsep berita harus disertai foto yang mewakili isi berita. Kriteria foto yang disarankan yaitu:
  - a. gambar jelas/tidak *blur*;
  - b. ukuran foto 1024 x 768 pixel, orientasi *landscape*, dengan kualitas *high definition*;
  - c. size foto maksimal 1 (satu) *megabyte* (MB); dan
  - d. foto harus disertai dengan *caption* sebagai keterangan isi foto.
- 4. Sesuai dengan situasi, perkembangan dan *agenda setting* Kementerian.
- 5. Konsep berita yang memuat isu yang bersifat sensitif dan/atau berisi sikap dan posisi Pemerintah atas isu aktual harus dikoordinasikan oleh penyedia isi kepada pejabat tinggi madya yang berkaitan dengan isi Portal Situs atau konten berita yang diusulkan dan pejabat tinggi pratama yang bertanggung jawab di bidang dukungan strategis pimpinan untuk mendapatkan persetujuan.

E. Mekanisme Pelaporan dan Pemantauan

Portal Situs dan Situs Perwakilan merupakan salah satu sarana yang digunakan untuk meningkatkan citra positif Indonesia di dunia internasional. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan pengelolaan Portal Situs dan Situs Perwakilan, dilakukan mekanisme pemantauan dan pelaporan guna memastikan tercapainya sasaran-sasaran dalam mendukung peningkatan citra positif Indonesia.

- 1. Pemantauan
  - Pemantauan dilakukan dengan memanfaatkan *website analytic tools* yang tersedia.
  - a. Periode
    - Pelaporan dilakukan setiap hari kerja pertama setiap minggu
  - b. Pemantauan
    - i. Halaman yang paling banyak diakses
    - ii. Judul berita yang paling banyak dibaca
    - iii. Trafik pengunjung
    - iv. Tren pengunjung
- 2. Pelaporan
  - a. Periode
    - Pelaporan dilakukan setiap hari kerja pertama setiap minggu.
  - b. Pelaporan
    - i. Jumlah berita yang diunggah
    - ii. Jumlah pengunjung
    - iii. Jumlah klik pada halaman/berita/menu
    - iv. Tingkat rata-rata *engagement* dan *bounce rate*

### BAB III Media Sosial Kementerian dan Perwakilan

- A. Pengelolaan Media Sosial Kementerian dan Perwakilan  
Berdasarkan tingkat kebutuhan dan sistem pengelolaannya, media sosial Kementerian dibagi menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu:

1. Media Sosial Utama

Media sosial utama dibuat dan dikelola Pejabat Tinggi Pratama yang bertanggung jawab untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang pengelolaan informasi dan pemanfaatan keunggulan digital. Kegiatan pengelolaan dimaksud meliputi:

- a. memelihara sinergi antara Media Sosial Utama dengan Media Sosial Pendukung serta Media Sosial Khusus;
- b. melaksanakan sinergi antara Media Sosial Utama dengan media-media sosial Kementerian/Lembaga Pemerintah RI yang meliputi pengelolaan isi, agenda setting maupun pemberian tanggapan;
- c. melakukan pemantauan aktivitas Media Sosial Pendukung serta Media Sosial Khusus, mengkaji efektifitasnya dan secara berkala melaporkan kepada Pimpinan Kementerian;
- d. Memberikan dukungan terhadap akun-akun Media Sosial Pendukung; dan
- e. Media Sosial Pendukung yang dibuat dan dikelola oleh unit kerja tertentu yang tidak memenuhi kriteria:
  - 1) memberikan pelayanan publik;
  - 2) diperintahkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan; dan/atau
  - 3) kriteria lain berdasarkan pertimbangan pejabat tinggi madya yang menyelenggarakan kebijakan di bidang pengelolaan informasi.

dilakukan pengintegrasian ke Media Sosial Pendukung satuan kerja; atau dihapus.

Hingga saat ini media sosial resmi Kementerian Luar Negeri adalah:

- |                  |                              |
|------------------|------------------------------|
| a. Facebook Page | : Kementerian Luar Negeri RI |
| b. Twitter       | : @Kemlu_RI                  |
| c. Instagram     | : @kemlu_ri                  |
| d. Youtube       | : MoFA Indonesia             |

Berdasarkan asas kredibilitas dan integrasi, pembuatan dan pengelolaan Media Sosial Utama harus mengikuti ketentuan yang berlaku, sebagai berikut:

- a. Menggunakan lambang/logo yang terkait dengan Kementerian sebagai foto profil;
- b. Menggunakan identitas Kementerian sebagai nama dan *username*; dan
- c. Perubahan nama dan *username*, foto profil, serta penambahan platform Media Sosial Utama dapat terus berkembang menyesuaikan kebutuhan selama mendapat persetujuan Penanggung Jawab Isi.

2. Media Sosial Khusus

Media Sosial Khusus dibuat dan dikelola oleh unit kerja yang bertanggung jawab untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang dukungan strategis pimpinan.

3. Media Sosial Pendukung
- Media sosial pendukung dibuat dan dikelola oleh Perwakilan, satuan kerja, dan unit kerja tertentu. Media sosial pendukung terdiri atas:
- a. Media Sosial Perwakilan;
  - b. Media Sosial satuan kerja; dan
  - c. Media Sosial unit kerja tertentu di Kementerian.

Media sosial pendukung yang dikelola oleh Perwakilan harus memiliki keselarasan, baik dari segi penamaan maupun foto profil, sesuai dengan pedoman dari pusat. Hal ini bertujuan menghindari penyalahgunaan nama akun oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab, menghindari konten bersifat hoaks, serta memudahkan pencarian oleh masyarakat. Media Sosial Pendukung yang dikelola oleh Perwakilan berfokus pada audiens atau masyarakat di negara akreditasi masing-masing Perwakilan.

Dalam bersinergi dengan Media Sosial Utama, Media Sosial Pendukung melaksanakan hal-hal sebagai berikut:

- a. melakukan *share, likes, Retweet* atau *comment* dengan tujuan meningkatkan jangkauan postingan kepada masyarakat dan memberikan tambahan informasi dalam suatu postingan dari Media Sosial Utama;
- b. mengusulkan kepada Penanggung Jawab Isi Media Sosial Utama mengenai konten-konten yang bersifat kebijakan, pernyataan atau kegiatan yang berskala luas atau kegiatan lainnya yang membawa dampak bagi pengetahuan masyarakat baik di dalam maupun di luar negeri serta hubungan Pemerintah Indonesia dengan suatu negara, organisasi internasional maupun entitas internasional, untuk dimuat di Media Sosial Utama;
- c. memberikan masukan kepada Penanggung Jawab Isi Media Sosial Utama mengenai usulan tanggapan atas komentar masyarakat yang diposting di Media Sosial Utama; dan
- d. mengusulkan pengembangan konten dan agenda setting sebagai materi informasi pada Media Sosial Utama.

Pembuatan dan pengelolaan Media Sosial Pendukung mengikuti ketentuan sebagai berikut:

Facebook	Username: Indonesian Embassy Madrid Bio: Akun Resmi Kedutaan Besar Republik Indonesia di Madrid, Spanyol/ Official Account of the Embassy of the Republic Indonesia in Madrid, Spain/bahasa setempat Foto Profil: Garuda
Twitter	Username: Indonesian Embassy Madrid Bio: Akun Resmi Kedutaan Besar Republik Indonesia di Madrid, Spanyol/Official Account of the Embassy of the Republic Indonesia in Madrid, Spain/dengan bahasa setempat Akun: @IndonesiainMadrid Foto Profil: Garuda Foto Cover: menyesuaikan kebutuhan perwakilan

Instagram	Username: Indonesian Embassy Madrid Bio: Akun Resmi Kedutaan Besar Indonesia di Madrid, Spanyol/Official Account of the Embassy of the Republic Indonesia in Madrid, Spain/ menyesuaikan bahasa setempat Akun: @IndonesiainMadrid Foto Profil: Garuda
Youtube	Username: Kedutaan Besar Indonesia di Madrid, Spanyol Embassy of the Republic Indonesia in Madrid, Spain Akun: KBRI Madrid TV Foto Profil: Garuda

Penjelasan:

1. Foto profil menggunakan gambar Garuda, namun Perwakilan diberi kebebasan untuk menyesuaikan desain gambar sesuai kebutuhan. Contoh:



2. Bio dapat menyesuaikan dengan Bahasa setempat. Disarankan dua Bahasa: Bahasa Indonesia dan Bahasa setempat.

B. Pengelola Media Sosial Kementerian dan Perwakilan

1. Pengelola Media Sosial Kementerian terdiri dari Penanggung Jawab Isi, Penanggung Jawab Teknis, Penanggung Jawab Media Sosial Perwakilan, Koordinator Penyedia Isi, dan Penyedia Isi.
2. Penanggung Jawab Isi adalah pihak yang bertanggung jawab mengelola konten Media Sosial Utama. Penanggung Jawab Isi adalah Pejabat Tinggi Pratama yang bertanggung jawab untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang pengelolaan informasi dan pemanfaatan keunggulan digital.
3. Penanggung Jawab Teknis adalah pihak yang bertanggung jawab mengelola aspek teknis keamanan infrastruktur Media Sosial Kementerian. Penanggung Jawab Teknis adalah Pejabat Tinggi Pratama yang bertanggung jawab melaksanakan pengembangan dan pengelolaan sistem keamanan informasi.
4. Penanggung Jawab Media Sosial Perwakilan adalah pihak yang bertanggung jawab mengelola konten Media Sosial Perwakilan. Yang bertindak sebagai Penanggung Jawab Media Sosial Perwakilan adalah Kepala Perwakilan.
5. Penyedia Isi media sosial pendukung di satuan kerja adalah pihak yang bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan konten dari satuan kerja masing-masing. Bertindak sebagai Penanggung Jawab adalah seluruh pejabat tinggi madya di Kementerian.
6. Penyedia Isi Media Sosial Pendukung di unit kerja tertentu adalah seluruh Pejabat Tinggi Pratama di unit kerja tertentu Kementerian yang bertanggung jawab untuk menyediakan informasi sesuai ruang lingkup tugas dan fungsinya masing-masing.
7. Penyedia Isi media sosial pendukung di Perwakilan adalah pejabat diplomatik dan konsuler yang ditunjuk oleh kepala perwakilan yang bertanggung jawab untuk menyediakan informasi sesuai ruang lingkup tugas dan fungsinya masing-masing.

8. Tim Pengelola Media Sosial Utama adalah tim yang dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Luar Negeri melalui pejabat tinggi madya yang menyelenggarakan kebijakan di bidang pengelolaan informasi sebagai penanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan rutin Media Sosial. Tim terdiri atas Super Administrator, Koordinator Penyedia Konten, dan Penyedia Konten.
9. Tim Pengelola Media Sosial Perwakilan adalah tim yang dibentuk berdasarkan Keputusan Kepala Perwakilan untuk pelaksanaan pengelolaan rutin Media Sosial Perwakilan.
10. Tim Pengelola Media Sosial Pendukung (tingkat satuan kerja dan unit kerja tertentu) adalah tim yang dibentuk berdasarkan Keputusan Pimpinan Tinggi Madya untuk pelaksanaan pengelolaan rutin Media Sosial satuan kerja dan unit kerja tertentu. Tim pengelola Media Sosial satuan kerja merupakan tim gabungan dari unit-unit kerja.
11. Tim Pengelola Media Sosial secara berkala melakukan pembaharuan perlengkapan penunjang produksi konten media digital.

C. Prinsip Media Sosial Kementerian dan Perwakilan

Media Sosial dalam lingkup Kementerian dan Perwakilan berprinsip sebagai berikut:

1. kredibel, yakni menjaga kredibilitas sehingga informasi yang disampaikan akurat, berimbang, dan keterwakilan;
2. integritas, yakni menunjukkan sikap jujur dan menjaga etika.
3. profesional, yakni memiliki pendidikan, keahlian, dan keterampilan di bidangnya.
4. responsif, yakni menanggapi masukan dengan cepat dan tepat.
5. terintegrasi, yakni menyelaraskan penggunaan media sosial dengan media komunikasi lainnya, baik yang berbasis internet (*on line*) maupun yang tidak berbasis internet (*off-line*).
6. keterwakilan, yakni pesan yang disampaikan mewakili kepentingan instansi pemerintah, bukan kepentingan pribadi.

D. Situasi Krisis Media Sosial Kementerian

Berdasarkan ruang lingkupnya, situasi krisis Media Sosial Kementerian terbagi menjadi 2 (dua), yaitu:

1. Krisis Konten  
Kesalahan yang dilakukan dalam jejaring internet sama halnya dengan kesalahan yang diperbuat di dunia nyata. Yang termasuk krisis konten adalah:
  - a. Krisis Konten Internal, diantaranya:  
Informasi yang kurang atau tidak tepat yang mengakibatkan keresahan di masyarakat termasuk kebocoran informasi yang bersifat rahasia dan *human errors (typo, admin salah login)*.
  - b. Krisis Konten Eksternal, diantaranya:  
Serangan warganet dan *negative viral reach*.
2. Krisis *Security* (keamanan)  
Yang termasuk krisis *security* adalah:
  - a. peretasan akun;
  - b. serangan *malware* (perangkat lunak yang dirancang dengan tujuan untuk membahayakan, menyusup, atau merusak sistem aplikasi); dan
  - c. kebocoran identitas akun dan kata sandi.

E. Mekanisme Penanganan Situasi Krisis Media Sosial Kementerian

1. Apabila terjadi krisis konten internal, yang harus dilakukan adalah:



- a. melaporkan kejadian dan meminta arahan kepada Penanggung Jawab Isi;
  - b. menghapus postingan, meminta maaf atas kesalahan, dan memberikan klarifikasi; dan
  - c. mengunggah informasi yang tepat dan menyoroti bagian yang diperbaiki.
2. Apabila terjadi krisis konten eksternal, yang harus dilakukan adalah:
  - a. melaporkan kejadian dan meminta arahan kepada Penanggung Jawab Isi;
  - b. memberikan perhatian secara khusus terhadap isu yang berkembang;
  - c. menyusun dan mengunggah konten yang dapat menetralkan perkembangan negatif; dan
  - d. melakukan pemantauan dan analisis dampak dari konten yang diunggah serta melaporkan perkembangan kepada Penanggung Jawab Isi untuk direviu lebih lanjut.
3. Apabila terjadi krisis *security*, yang harus dilakukan adalah:
  - a. Melaporkan kepada Penanggung Jawab Teknis dan Penanggung Jawab Isi yang dilengkapi dengan data dukung, diantaranya berupa data log aktifitas media sosial yang diretas.
  - b. Penanggung Jawab Teknis dan Penanggung Jawab Isi melakukan pemeriksaan dan analisis untuk menyelamatkan akun dan melacak pelaku, serta memberikan rekomendasi tindak lanjut. Dalam hal peretasan akun, pemeriksaan dan analisis dilakukan dengan:
    - 1) Mengenali tanda-tanda akun diretas pihak lain:
      - a) adanya unggahan yang tidak dilakukan oleh pengelola akun;
      - b) adanya pesan pribadi (*private messages*) yang dikirim dari akun media sosial yang tidak dilakukan oleh pengelola akun;
      - c) adanya pesan peringatan ke surel yang terdaftar bahwa terdapat perubahan *setting* atau lainnya yang tidak dilakukan oleh pengelola akun; dan
      - d) adanya aktivitas/perilaku yang janggal dalam *timeline* akun yang tidak dilakukan oleh pengelola akun seperti:
        - (1) reply, like, retweet, share, unfollow dan follow (twitter)
        - (2) like, comment, share, unfollow dan follow (facebook)
        - (3) like, comment, repost, share, unfollow dan follow (instagram)
        - (4) like, comment, dislike, share, subscribe, unsubscribe (youtube)
      - e) Aktivitas/perilaku lain yang tidak dilakukan oleh pengelola akun tetapi aktivitas/perilaku tersebut dapat dilihat atau diakses oleh orang lain.
    - 2) Mengetahui penyebab akun dapat diretas, yaitu:
      - a) penggunaan dan pengelolaan *kata sandi* yang lemah;
      - b) *social engineering* (*phising*, *baiting*, penipuan atau serangan terhadap kelemahan manusiawi pengelola akun);
      - c) *malware*;

- d) adanya *bugs* (kelemahan sistem) pada *platform* penyedia Media Sosial; dan
  - e) adanya persetujuan akses dari aplikasi dan/atau layanan lain (*third-party app or service*) pada saat pemasangan untuk mengakses akun Media Sosial.
- 3) Melakukan langkah-langkah pemulihan pemulihan akun yakni dengan:
- a) melakukan perubahan kata sandi akun apabila akun telah terbukti diretas;
  - b) melakukan penghapusan unggahan dan konfirmasi ke *audience/follower/pembaca* apabila terdapat unggahan yang dilakukan oleh pihak peretas;
  - c) melakukan pemulihan melalui surel dinas yang didaftarkan (*recovery email*) apabila akun media sosial tidak dapat dibuka dan/ atau diganti kata sandi oleh peretas;
  - d) melakukan perubahan kata sandi akun surel dinas apabila terbukti diretas;
  - e) menghubungi pihak *customer service* penyedia media sosial dengan melampirkan bukti-bukti kepemilikan akun yang sah; dan
  - f) menghubungi CSIRT (*Computer Security Incident Response Team*) Kementerian Luar Negeri RI untuk permohonan pendampingan dan konsultasi di nomor ext: 5555 (Helpdesk TIK Kementerian Luar Negeri RI).
- 4) Menghubungi pihak penyedia aplikasi dan meminta asistensi.
- 5) Selanjutnya melakukan langkah-langkah antisipatif yaitu:
- a) mengubah kata sandi secara berkala;
  - b) memisahkan perangkat pribadi dengan dinas;
  - c) memastikan perangkat dinas tidak digunakan untuk kepentingan di luar dinas;
  - d) menggunakan surel kedinasan dari minimal 2 (dua) orang pengelola akun yang berbeda untuk digunakan secara terpisah sebagai surel pendaftaran resmi dan surel pemulihan (*recovery email*) yang didaftarkan secara resmi ke pihak penyedia media sosial sehingga akan mempermudah proses pemulihan akun apabila akun tersebut diretas pihak lain dan digunakan untuk hal yang tidak bertanggung jawab;
  - e) penggunaan kata sandi yang kuat yang terdiri dari minimal 3 (tiga) kata kombinasi bebas. Contohnya sore+hari-macet00 (penggunaan tanda +-0 dekat di keyboard sehingga mudah dihafalkan sebagai pengganti spasi kata);
  - f) tidak mengaktifkan fitur pengingat kata sandi pada perangkat (*device*) yang digunakan dalam mengelola akun;
  - g) tidak menempel atau mencatat kata sandi pada media lain untuk mencegah dibaca dan/ atau diketahui pihak lain selain pengelola akun. Gunakan kalimat/kombinasi kata yang mudah diingat tapi panjang minimal 3 (tiga) kata;

- h) melakukan perubahan kata sandi akun apabila terdapat pergantian pengelola akun (*administrator*) kata sandi;
- i) melaporkan jika ada aktivitas mencurigakan yang tiba-tiba terjadi dalam akun apabila pengelola merasa tidak melakukan hal tersebut ke *customer support* penyedia media sosial;
- j) *scan* perangkat secara teratur/periodik untuk mengantisipasi masuknya *malware* gawai dan/atau komputer yang digunakan untuk mengelola akun;
- k) menggunakan gawai (*gadget*) yang khusus untuk keperluan pengelolaan akun instansi (hindari menggunakan gawai milik pribadi untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan);
- l) pastikan untuk selalu keluar (*log-off*) dari akun apabila menggunakan komputer atau perangkat selain yang disebutkan pada butir h; dan
- m) berhati-hati dalam memberikan hak akses ke situs atau aplikasi pihak ketiga yang meminta persetujuan hak akses ke akun media sosial.

F. Etika Media Sosial Kementerian dan Perwakilan

Untuk menjaga citra dan kredibilitas Kementerian, maka pengelola akun media sosial dalam lingkup Kementerian harus memahami hal-hal berikut sebelum mempublikasikan informasi melalui media sosial:

1. Informasi yang dipublikasikan harus faktual, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Menggunakan bahasa yang baik, singkat, sopan, dan jelas.
3. Tidak mempublikasikan informasi yang berisi ajakan untuk melakukan perbuatan melawan hukum.
4. Tidak mempublikasikan informasi yang bersifat rahasia.
5. Tidak mempublikasikan informasi atau isu terkait SARA.
6. Tidak mempublikasikan informasi terkait pornografi.
7. Tidak mendiskreditkan pihak tertentu secara terbuka.
8. Tidak melanggar hak atas kekayaan intelektual (HAKI).
9. Tidak menggunakan akun media sosial dalam lingkup Kementerian untuk promosi barang, jasa, atau perusahaan tertentu yang tidak memiliki afiliasi langsung dengan Kementerian Luar Negeri.

G. Mekanisme Pelaporan dan Pemantauan

Kegiatan komunikasi melalui Media Sosial memiliki sasaran kerja yang telah ditetapkan sebelumnya. Pelaporan dan pemantauan bertujuan mengetahui posisi Kementerian terhadap sasaran kerja tersebut. Satuan kerja, Perwakilan maupun individu aparatur sipil negara Kementerian dapat melakukan sebagian dari aktivitas pemantauan dan pelaporan sebagai wujud kontribusi dalam mendukung diseminasi informasi yang positif dan turut mencegah adanya atau berkembangnya konten-konten di media sosial yang merugikan Kementerian atau pelaksanaan diplomasi. Masukan terkait pemantauan dapat disampaikan kepada Penanggung Jawab Isi melalui surel [infomed@kemlu.go.id](mailto:infomed@kemlu.go.id) dengan subjek "Saran dan Masukan".

Berikut adalah hal-hal yang harus diperhatikan berkaitan dengan pelaporan dan pemantauan:

1. Pemantauan

- a. Periode Pemantauan  
Pelaporan dilakukan setiap hari kerja pertama setiap minggu.
  - b. Poin-Poin Pemantauan
    - 1) hal-hal atau isu yang menarik atau memerlukan penanganan khusus yang sedang diperbincangkan di media sosial terkait Kementerian;
    - 2) siapa yang membicarakan hal tersebut;
    - 3) dalam konteks apa hal tersebut diperbincangkan; dan
    - 4) sentimen positif dan negatif.
2. Pelaporan
- a. Periode Pelaporan  
Pelaporan dilakukan setiap hari kerja pertama setiap minggu
  - b. Poin-Poin Pelaporan (disesuaikan dengan masing-masing kanal media)
    - 1) Jumlah koneksi (*fan, follower, following*, dan sebagainya);
    - 2) Jumlah interaksi (*reply, retweet, like, share*, komentar, dan sebagainya);
    - 3) Tanggapan tentang topik dan peringkatnya (*hashtag, keyword*, dan sebagainya);
    - 4) Aktivitas khalayak dan peringkatnya (*fan, follower* paling aktif, dan sebagainya); dan
    - 5) Angka *engagement*.
3. Sanksi dan Pelanggaran
- a. Sanksi  
Staf Kementerian yang didapati tidak menghormati dan tidak menaati etika media sosial akan dikenakan tindak disiplin sesuai dengan ketentuan dan prosedur penindakan pelanggaran yang berlaku di Kementerian.
  - b. Penanganan Pelanggaran Unggahan  
Apabila kesalahan dalam melakukan kegiatan di media sosial pribadi tidak dapat dihindari, maka Kementerian sangat merekomendasikan untuk pihak yang bersangkutan mengambil tindakan sebagai berikut:
    - 1) menghapus unggahan terkait dan menyampaikan permohonan maaf melalui media sosial, menjelaskan bahwa apa yang diunggah merupakan sebuah kesalahan dan bukan merupakan pernyataan resmi dari Kementerian.
    - 2) mengunggah pernyataan klarifikasi apabila kesalahan informasi yang diperbuat adalah berdasarkan kejadian nyata dan memperjelas kembali bahwa telah ada upaya untuk membenahi kesalahan informasi tersebut.

MENTERI LUAR NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA,

t.t.d.

RETNO L. P. MARSUDI