MENTERI LUAR NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI LUAR NEGERI REPUBLIK INDONESIA
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 perkembangan pesat dan berkelanjutan teknologi informasi dan komunikasi perlu dimanfaatkan sebagai sarana yang efektif dalam mendukung kinerja Kementerian Luar Negeri;

b. bahwa Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 03 Tahun 2012 tentang Portal Situs Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia sudah tidak sesuai dengan perkembangan hukum dan kebutuhan organisasi, sehingga perlu diganti;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Luar Negeri tentang Pengelolaan Media Digital Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);

2. Peraturan Presiden Nomor 56 Tahun 2015 tentang Kementerian Luar Negeri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 100);
3. Keputusan Menteri Luar Negeri Nomor SK.06/A/OT/VI/01 Tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan Republik Indonesia di Luar Negeri sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Ketiga atas Keputusan Menteri 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 2015 Nomor 1265);
4. Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Luar Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 590);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI LUAR NEGERI TENTANG PENGELOLAAN MEDIA DIGITAL KEMENTERIAN LUAR NEGERI DAN PERWAKILAN REPUBLIK INDONESIA.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Media Digital adalah instrumen 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 Luar Negeri dengan publik juga berfungsi untuk mengintegrasikan seluruh situs Perwakilan Republik Indonesia.

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 Pewakilan, unit kerja, dan satuan kerja Kementerian Luar Negeri untuk mendukung Media Sosial Utama.
6. Media Sosial Khusus adalah kanal Media Sosial yang dibuat dan dikelola untuk kepentingan khusus dengan persetujuan penanggung jawab isi.
7. Portal Intranet adalah sistem informasi dan komunikasi berbasis web dimaksudkan sebagai wadah pendukung pelaksanaan kegiatan dan manajemen serta penyimpanan data internal Kementerian Luar Negeri yang hanya dapat diakses oleh aparatur sipil negara Kementerian.
8. *Digital Command Center* adalah fasilitas kendali dan pengelolaan *Big Data* Kementerian Luar Negeri 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 antarsumber data internal dan eksternal.
10. Situasi Krisis adalah keadaan dimana terdapat ancaman terhadap Media Digital baik dari aspek keamanan maupun konten 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.

Pasal 2

Peraturan Menteri ini dimaksudkan sebagai pedoman teknis dalam mengelola Media Digital untuk satuan kerja di lingkungan Kementerian dan Perwakilan.

Pasal 3

Pengelolaan Media Digital bertujuan untuk:

a. melaksanakan diseminasi informasi daring (*online*) secara aktual, cepat, akurat, dan berkesinambungan bagi masyarakat;
b. melaksanakan komunikasi secara 2 (dua) arah dengan masyarakat secara baik;
c. meningkatkan pengelolaan informasi secara digital di Kementerian dan Perwakilan;
d. melaksanakan pemantauan, pengumpulan, dan analisis informasi untuk mendukung pengambilan kebijakan politik luar negeri; dan
e. melaksanakan penyimpanan data dan informasi digital yang dikelola dalam Media Digital.

BAB II
MEDIA DIGITAL

Bagian Kesatu
Umum

Pasal 4

Seluruh Satuan Kerja di Kementerian dan Perwakilan memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mendukung pengelolaan Media Digital.

Pasal 5

Informasi yang tersedia pada Media Digital bersumber dari Kementerian, Perwakilan, dan sumber lainnya yang dapat dipertanggungjawabkan.

Pasal 6

Pengelolaan Media Digital meliputi:

a. pemeliharaan;
b. pengamanan; dan
c. pengembangan perangkat lunak dan perangkat keras.

Pasal 7

Media Digital dikelola secara rutin dengan melakukan kegiatan sebagai berikut:

a. pengaturan;
b. pengoperasian;
c. pemutakhiran;
d. pemeliharaan; dan
e. pengembangan substansi, teknis, dan sumber daya.

Pasal 8

Media Digital sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 terdiri atas:

a. Portal Situs;
b. Media Sosial;
c. Portal Intranet; dan
d. *Digital Command Center.*

Pasal 9

(1) Pengelola Portal Situs, Media Sosial, dan Portal Intranet sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a, huruf b, dan huruf c terdiri atas:
    a. penanggung jawab isi;
    b. penanggung jawab teknis;
    c. penanggung jawab situs Perwakilan; dan
    d. penyedia isi.

(2) Penanggung jawab isi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah Pejabat Tinggi Pratama yang bertanggung jawab untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang pengelolaan informasi dan pemanfaatan keunggulan digital.

(3) Penanggung jawab teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah Pejabat Tinggi Pratama yang bertanggung jawab melaksanakan pengembangan dan pengelolaan sistem keamanan informasi.

(4) Penanggung jawab situs Perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c adalah Kepala Perwakilan.

(5) Penyedia isi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d adalah seluruh Pejabat Tinggi Pratama di Kementerian dan Kepala Perwakilan.

Pasal 10

(1) Pengelola *Digital Command Center* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf d terdiri atas:
   a. Menteri sebagai pengarah;
   b. Pejabat Tinggi Madya yang menyelenggarakan kebijakan di bidang pengelolaan informasi sebagai penanggung jawab;
   c. seluruh Pejabat Tinggi Madya sebagai tim asistensi;
   d. pejabat Kementerian yang ditunjuk oleh pengarah sebagai *steering committee;*
   e. aparatur sipil negara yang ditunjuk oleh penanggung jawab sebagai tim administrasi;
   f. aparatur sipil negara yang ditunjuk oleh penanggung jawab sebagai tim operasional bidang konten dan monitoring; dan
   g. aparatur sipil negara yang ditunjuk oleh penanggung jawab sebagai tim teknis.

(2) Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a bertanggung jawab memberikan haluan garis besar pengelolaan *Digital Command Center.*

(3) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b bertanggung jawab melaksanakan pengelolaan *Digital Command Center*.

(4) Tim asistensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c bertanggung jawab memberikan dukungan substansi dan teknis.

(5) *Steering committee* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d bertanggung jawab membantu penanggung jawab mengelola operasional *Digital Command Center*.

(6) Tim administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e bertanggung jawab membantu penanggung jawab dalam melaksanakan dukungan administrasi, keuangan, sumber daya manusia, dan logistik.

(7) Tim operasional bidang konten dan monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f bertanggung jawab membantu penanggung jawab dalam menghasilkan produk akhir *Digital Command Center*.

(8) Tim teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g bertanggung jawab membantu penanggung jawab dalam melaksanakan pengembangan dan pengelolaan teknis dan infrastruktur *Digital Command Center*.

Pasal 11

(1) Informasi dalam Portal Situs, Media Digital, dan Portal Intranet dapat ditampilkan, namun tidak terbatas dalam format sebagai berikut:
   a. teks;
   b. foto;
   c. audio;
   d. video; dan
   e. format lainnya.

(2) Informasi dalam Portal Situs, Media Digital, dan Portal Intranet disusun dalam bahasa Indonesia, bahasa Inggris, dan/atau bahasa asing lainnya.

Bagian Kedua

Portal Situs

Pasal 12

(1) Portal Situs dimaksudkan sebagai gerbang informasi dan jembatan elektronik Kementerian dan Perwakilan dengan masyarakat.

(2) Portal Situs dibentuk dengan tujuan untuk mengintegrasikan seluruh situs Perwakilan.

Pasal 13

(1) Pengelolaan Portal Situs dilakukan melalui kebijakan 1 (satu) pintu.

(2) Kebijakan 1 (satu) pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadikan Portal Situs sebagai satu-satunya media bagi semua informasi daring yang disampaikan oleh Kementerian dan Perwakilan kepada publik.

(3) Kebijakan 1 (satu) pintu pengelolaan Portal Situs dilaksanakan dengan cara:

a. mengintegrasikan situs Kementerian dengan seluruh situs Perwakilan dan tautan aplikasi internal dalam 1 (satu) sistem identitas gerbang informasi; dan

b. menyelaraskan informasi daring antara Kementerian dan Perwakilan secara aktual, akurat, kredibel, akuntabel, dan berkesinambungan yang bermanfaat bagi masyarakat luas di dalam dan luar negeri.

(4) Pembuatan situs yang bersifat sementara atau tidak tetap oleh satuan kerja Kementerian dan Perwakilan untuk tujuan khusus harus melalui konsultasi dan persetujuan penanggung jawab isi dan penanggung jawab teknis.

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 di dalam maupun di luar negeri;
   c. informasi yang tidak bersifat rahasia, tidak untuk kepentingan golongan/pribadi, dan tidak menyinggung suku, agama, ras dan antargolongan; dan
   d. informasi yang tidak bersifat komersial.

(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) Usulan isi Portal Situs yang memuat isu yang bersifat sensitif dan/atau berisi sikap dan posisi Pemerintah atas isu aktual wajib dikoordinasikan oleh penyedia isi kepada Pejabat Tinggi Pratama yang bertanggung jawab di bidang dukungan strategis pimpinan Kementerian terlebih dahulu.

Pasal 15

(1) Teknis Portal Situs diarahkan untuk:
   a. memperkuat, mengamankan dan mengembangkan jaringan informasi pada Kementerian dan Perwakilan;
   b. memaksimalkan fungsi semua aplikasi yang terintegrasi di Portal Situs;

c. menjamin kelancaran operasional Portal Situs; dan

d. melakukan cadangan dan dokumentasi jika terjadi keadaan darurat atau kendala lainnya.

(2) Desain Portal Situs ditentukan oleh penanggung jawab isi.

(3) Desain situs Perwakilan merupakan bagian yang terintegrasi dengan Portal Situs.

Bagian Ketiga
Media Sosial

Pasal 16

(1) Media Sosial meliputi kanal media sosial yang dimaksudkan sebagai saluran informasi yang lebih menjangkau masyarakat secara luas dan mewujudkan komunikasi interaktif antara Kementerian dengan masyarakat.

(2) Media Sosial dimanfaatkan dengan tujuan untuk menyinergikan seluruh komunikasi dan informasi mengenai kinerja diplomasi di Kementerian dan Perwakilan.

Pasal 17

Pengelolaan Media Sosial diarahkan untuk:

a. meningkatkan jangkauan diseminasi informasi kepada publik;

b. meningkatkan kemampuan dalam menanggapi atau berinteraksi dengan publik; dan

c. memperkuat kemampuan dalam kegiatan monitoring, analisa, dan pelaporan.

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, pengelolaan Media Sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memerlukan penanganan yang terukur dan akurat berdasarkan arahan pimpinan Kementerian.

Pasal 19

Media Sosial terdiri atas:
a. Media Sosial Utama;
b. Media Sosial Pendukung; dan
c. Media Sosial Khusus.

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 18 huruf a menjadi sumber utama dalam pengelolaan dan diseminasi informasi bagi Media Sosial Pendukung dan Media Sosial Khusus.
(3) Media Sosial Pendukung dan Media Sosial Khusus wajib melakukan upaya yang bertujuan meningkatkan jangkauan diseminasi informasi yang telah dimuat dalam Media Sosial Utama.

Pasal 21

(1) Isi Media Sosial meliputi informasi:
a. kebijakan politik luar negeri;
b. pelaksanaan politik luar negeri yang bersifat terbuka dan tidak menyinggung suku, agama, ras dan antargolongan; dan
c. tanggapan masyarakat yang disampaikan melalui Media Sosial.

(2) Isi Media Sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimutakhirkan secara berkala.

(3) Usulan isi Media Sosial yang memuat isu yang bersifat sensitif dan/atau berisi sikap dan posisi Pemerintah atas isu aktual wajib dikoordinasikan oleh penyedia isi kepada Pejabat Tinggi Pratama yang bertanggung jawab sebagai juru bicara Kementerian terlebih dahulu.

Bagian Keempat
Portal Intranet

Pasal 22

(1) Portal Intranet berfungsi sebagai sarana tunggal yang mengintegrasikan layanan aplikasi, data, dan informasi internal Kementerian.
(2) Portal Intranet dimanfaatkan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan dan manajemen.
(3) Portal Intranet hanya dapat diakses oleh aparatur sipil negara Kementerian.
(4) Fungsi dari Portal Intranet dibagi atas:
    a. bentuk situs informasi internal Kementerian; dan
    b. manajemen data digital Diplomatik Kementerian.
(5) Data dan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (4) disimpan sebagai produk arsip digital yang berkesinambungan.

Pasal 23

Portal Intranet diarahkan untuk:
a. memperkuat, mengamankan, dan mengembangkan jaringan informasi pada Kementerian dan Perwakilan;
b. memaksimalkan fungsi semua aplikasi yang terintegrasi di Portal Intranet;
c. menjamin kelancaran operasional Portal Intranet; dan
d. melakukan cadangan dan dokumentasi jika terjadi keadaan darurat dan kendala lainnya.

Pasal 24

(1) Pengelolaan Portal Intranet dilakukan melalui kebijakan 1 (satu) pintu yang menjadi wadah berbagai bentuk informasi digital internal.

(2) Kebijakan 1 (satu) pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadikan Portal Intranet sebagai sarana tunggal bagi aparatur sipil negara Kementerian dalam mengakses informasi internal.

(3) Pengelolaan Portal Intranet dilakukan secara terpusat dengan menjaga kerahasiaan informasi dan hak akses tunggal yang dimiliki oleh aparatur sipil negara Kementerian.

Pasal 25

(1) Isi Portal Intranet memuat informasi mengenai data dan aplikasi yang bersifat tertutup bagi publik dan rahasia.

(2) Informasi mengenai data dan aplikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) hanya dapat diakses oleh aparatur sipil negara Kementerian.

Bagian Kelima

Digital Command Center

Pasal 26

(1) *Digital Command Center* memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk menjadi salah satu sarana pendukung dalam proses pengambilan kebijakan dan manajemen krisis.

(2) Dalam mendukung pengambilan kebijakan, *Digital Command Center* menyediakan laporan, mengelola dan menganalisis *Big Data*, serta menyediakan rekomendasi kebijakan.

(3) Dalam mendukung manajemen krisis, *Digital Command Center* menyediakan fasilitas komunikasi dan koordinasi serta sistem peringatan dini.

(4) Produk yang dihasilkan oleh *Digital Command Center* diperuntukan bagi Menteri, Wakil Menteri, Pejabat Tinggi Madya dan Pejabat Tinggi Pratama di lingkungan Kementerian, dan Kepala Perwakilan.

Pasal 27

Pengelolaan *Digital Command Center* diarahkan untuk:

a. memperkuat, mengamankan, dan mengembangkan *Big Data* serta teknologi informasi dan komunikasi; dan
b. menjamin kelancaran operasional *Digital Command Center.*

Pasal 28

Kebijakan 1 (satu) pintu *Digital Command Center* menjadikan *Digital Command Center* sebagai pusat pengelolaan *Big Data* di Kementerian dan Perwakilan.

Pasal 29

(1) Format informasi yang disediakan oleh *Digital Command Center* terdiri atas:
    a. laporan analisis dan statistik pemberitaan media massa dan Media Sosial;
    b. laporan analisis dan statistik Media Sosial; dan
    c. laporan pantauan khusus.
(2) Laporan *Digital Command Center* bersifat terbatas.

BAB III

SUMBER DAYA PENGELOLA

Pasal 30

(1) Pengelolaan Media Digital didukung dengan pengembangan dan peningkatan kompetensi sumber daya pengelola yang memadai dan berkelanjutan.
(2) Pengembangan dan peningkatan kompetensi sumber daya pengelola Media Digital sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan pelatihan, kursus, lokakarya, dan/atau kegiatan lainnya.

BAB IV
PETUNJUK TEKNIS

Pasal 31

Petunjuk teknis mengenai pengelolaan Media Digital tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 32

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 03 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Portal Situs Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 348), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 33

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 November 2018

MENTERI LUAR NEGERI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

RETNO L.P. MARSUDI

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 10 Desember 2018

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

ttd.

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2018 NOMOR 1622

Salinan sesuai dengan aslinya
Kementerian Luar Negeri
Kepala Biro Hukum dan Administrasi Kementerian dan Perwakilan,

Okto Dorinus Manik

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

PETUNJUK TEKNIS
PENGELOLAAN MEDIA DIGITAL KEMENTERIAN LUAR NEGERI DAN PERWAKILAN REPUBLIK INDONESIA

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

1. Peraturan Menteri Nomor 03 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Portal Situs Kementerian Luar Negeri sudah tidak relevan dengan pesatnya perkembangan teknologi dan pemanfaatan media digital di lingkungan Kementerian Luar Negeri. Dengan demikian, dibutuhkan satu kerangka hukum baru yang dapat menjadi pedoman dalam pengelolaan media digital di lingkungan Kementerian Luar Negeri RI.
2. Kementerian Luar Negeri telah membangun Portal Situs Kementerian sebagai gerbang informasi dan jembatan digital antara Kementerian Luar Negeri dengan masyarakat, serta payung integrasi bagi seluruh situs Perwakilan RI.
3. Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan RI telah memanfaatkan media-media sosial untuk menciptakan keterbukaan, komunikasi yang efektif dan interaktif serta saling menguntungkan antara Kementerian Luar Negeri, Perwakilan RI, dan masyarakat dalam penyelenggaraan diseminasi informasi.
4. Kementerian Luar Negeri 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.

5. Pada tahun 2017 Kementerian Luar Negeri telah meluncurkan *Digital Command Center* (DCC) guna mendukung dan memfasilitasi pelaksanaan diplomasi.
6. Media Digital Kementerian Luar Negeri merupakan instrumen digital untuk mendukung kinerja diplomasi Indonesia. Tujuan utama pemanfaatan media digital Kementerian Luar Negeri adalah untuk: (i) Melakukan diseminasi informasi mengenai kebijakan terkait politik luar negeri Indonesia, serta aktivitas dan program kerja Kementerian Luar Negeri, (ii) Meningkatkan partisipasi dan kontribusi masyarakat dalam Diplomasi Indonesia, dan (iii) Meningkatkan koordinasi, kerja sama, dan kolaborasi di lingkungan Kementerian Luar Negeri.
7. Untuk pengelolaan media digital secara efektif, efisien, dan berkelanjutan, maka perlu dibuat suatu Petunjuk Teknis Pengelolaan Media Digital yang merupakan penjelasan dari Peraturan Menteri Luar Negeri nomor ... tahun ... tentang Pengelolaan Media Digital Kementerian Luar Negeri RI.

B. Tujuan

Sebagai panduan pelaksanaan, pemeliharaan, dan pengembangan Media Digital bagi Pengelola Media Digital Kementerian Luar Negeri sehingga dapat mendukung pelaksanaan Diplomasi Indonesia.

BAB II

Portal Situs Kementerian Luar Negeri dan Portal Situs Perwakilan RI

A. Kebijakan Satu Pintu Portal Situs Kementerian Luar Negeri

1. Kebijakan Satu Pintu Portal Situs Kementerian Luar Negeri dilakukan dengan cara berikut:
   a. Mengintegrasikan Situs Kementerian Luar Negeri dengan seluruh Situs Perwakilan RI dalam satu sistem identitas gerbang informasi kebijakan dan pelaksanaan politik luar negeri;

b. Situs Perwakilan RI adalah situs yang dibangun dan dikembangkan dalam satu manajemen sistem dengan Portal Situs Kementerian Luar Negeri; 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-situs yang bersifat sementara/tidak tetap (*ad hoc*) oleh unit/satuan kerja Kementerian Luar Negeri 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 Luar Negeri; dan

c. Rapat koordinasi menghasilkan rekomendasi yang akan menjadi landasan rencana pembuatan situs.

B. Pengelola Portal Situs Kementerian Luar Negeri

1. Pengelola Portal situs Kementerian Luar Negeri 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 Kementerian Luar Negeri yang mempunyai hak akses sebagai Super Administrator Isi. Yang bertindak sebagai 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 Kementerian Luar Negeri. Penanggung Jawab Teknis mempunyai hak akses sebagai Super Administrator Teknis pada *server* Portal Kementerian. Yang bertindak sebagai 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 mengelola isi Situs Perwakilan yang mempunyai hak akses sebagai Administrator Perwakilan. Yang bertindak sebagai Penanggung Jawab isi Situs Perwakilan adalah Kepala Perwakilan.

5. Penyedia Isi adalah pihak yang bertanggung jawab untuk menyediakan informasi sesuai ruang lingkup tugas dan fungsinya masing-masing. Yang bertindak sebagai Penyedia Isi adalah seluruh Pejabat Tinggi Pratama di Kementerian dan Kepala Perwakilan.

6. Tim Pengelola Portal Situs Kementerian Luar Negeri adalah tim yang dibentuk oleh Penanggung Jawab Isi dan Penanggung Jawab Teknis sesuai tupoksinya masing-masing untuk melaksanakan pengelolaan isi dan pemeliharaan rutin Portal.

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 Kementerian Luar Negeri dan 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 Kementerian Luar Negeri

1. Secara umum, isi pada Portal Situs Kementerian Luar Negeri dan Situs Perwakilan 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 Kementerian Luar Negeri. 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 Kementerian Luar Negeri.

3. Isi dinamis adalah isi yang harus selalu dimutakhirkan secara rutin setiap saat secara rutin. Isi dinamis dapat bersumber dari unit-unit terkait di Kementerian Luar Negeri, Perwakilan, liputan langsung oleh Tim Pengelola Portal, 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 sosial (Twitter, Facebook, Instagram, Youtube/Kemlu TV).

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 satuan kerja di lingkungan Kementerian Luar Negeri. Menu-menu yang termasuk dalam kategori konten 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 Kementerian Luar Negeri, 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, 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.

   c. Setelah menerima bahan masukan dari Penyedia Isi, Tim Pengelola Portal Situs Kementerian Luar Negeri berhak untuk melakukan proses *review* dan *editing* untuk kemudian menayangkan bahan masukan dimaksud pada Portal Situs Kementerian Luar Negeri.

   d. Tim Pengelola Portal Situs Kementerian Luar Negeri akan melakukan penerjemahan isi yang telah ditayangkan pada Portal Situs Kementerian Luar Negeri 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. Jika diperlukan, dari bahan masukan yang telah diberikan, Tim Pengelola Portal Situs Kementerian Luar Negeri akan melakukan pembuatan infografis berdasarkan bahan masukan dari Penyedia Isi.

D. Kriteria Isi pada Portal Situs Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan RI

Dalam proses pemutakhiran Isi Dinamis, khususnya Berita, Berita Terkini, dan Siaran Pers, bahan masukan dari Penyedia Isi yang akan diunggah pada Portal Situs Kementerian Luar Negeri 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 factual.
   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 Kementerian Luar Negeri selambat-lambatnya diterima dalam waktu 1x24 jam setelah waktu pelaksanaan kegiatan untuk berita dari satuan kerja di Kementerian Luar Negeri dan 2 (dua) hari kerja untuk Perwakilan RI.

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) mega byte (MB); dan
   d. Foto harus disertai dengan *caption* sebagai keterangan isi foto.

4. Sesuai dengan situasi, perkembangan dan *agenda setting* Kementerian Luar Negeri.

5. Konsep berita yang berisi posisi Pemri terhadap isu tertentu harus melalui persetujuan Pimpinan Kementerian Luar Negeri sebelum dapat ditayangkan pada Portal Situs Kementerian Luar Negeri maupun situs perwakilan.

E. Mekanisme Pelaporan dan Pemantauan

Portal Situs Kementerian Luar Negeri dan Situs Perwakilan RI merupakan salah satu sarana yang digunakan untuk meningkatkan citra positif Indonesia di dunia internasional. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan pengelolaan Portal Situs Kementerian Luar Negeri dan Situs Perwakilan RI, 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
   1) Halaman yang paling banyak diakses
   2) Judul berita yang paling banyak dibaca
   3) Trafik pengunjung
   4) Tren pengunjung

2. Pelaporan
   a. Periode
      Pelaporan dilakukan setiap hari kerja pertama setiap minggu.
   b. Pelaporan
      1) Jumlah berita yang diunggah
      2) Jumlah pengunjung
      3) Jumlah klik pada halaman/berita/menu
      4) Tingkat rata-rata *engagement* dan *bounce rate*

BAB III
Media Sosial Kementerian Luar Negeri

A. Pengelolaan Aset Media Sosial Kementerian Luar Negeri

Berdasarkan tingkat kebutuhan dan sistem pengelolaannya, aset media sosial Kementerian Luar Negeri dibagi menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu:

1) Media Sosial Utama

Media sosial utama Kementerian Luar Negeri adalah berbagai jenis media sosial yang dimiliki oleh Kementerian Luar Negeri di bawah pengelolaan 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 Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan RI;
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 Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan RI, mengkaji efektifitasnya dan secara berkala melaporkan kepada Pimpinan Kementerian Luar Negeri;

d. Memberikan dukungan terhadap akun-akun Media Sosial Pendukung atau Media Sosial Khusus yang tidak aktif; dan

e. Dalam hal akun-akun dimaksud tetap tidak aktif, maka akan disusun rekomendasi tindakan kepada Pimpinan Kementerian Luar Negeri mengenai penghapusan akun untuk menghindari pemanfaatan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

Hingga saat ini media sosial resmi Kementerian Luar Negeri adalah:

Facebook Page : Kementerian Luar Negeri RI
Twitter : @kemlu_ri
Instagram : @kemlu_ri
Youtube : Kemlu TV

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

Facebook	Username : Kementerian Luar Negeri RI Foto Profil : Caraka Bhuwana
Twitter	Username : @Kemlu_RI Foto Profil : Caraka Bhuwana
Instagram	Username : @Kemlu_RI Foto Profil : Caraka Bhuwana
Youtube	Username : Kemlu RI TV (berubah dari Kemlu TV) Foto Profil : Caraka Bhuwana

2) Media Sosial Pendukung

Media sosial pendukung Kementerian Luar Negeri adalah berbagai jenis media sosial yang dimiliki dan dikelola selain oleh Pejabat Tinggi Pratama yang bertanggung jawab untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang pengelolaan informasi dan pemanfaatan keunggulan digital. Dalam bersinergi dengan Media

Sosial Utama Kementerian Luar Negeri, 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.

Media sosial pendukung terdiri dari:

a. Media sosial Perwakilan RI; dan
b. Media sosial Satker Kementerian Luar Negeri.

Media sosial pendukung yang dikelola oleh Perwakilan RI wajib 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 hoax, serta memudahkan pencarian oleh masyarakat. Media sosial pendukung yang dikelola oleh Perwakilan RI berfokus pada audiens atau masyarakat di negara akreditasi masing-masing Perwakilan RI.

Pembuatan dan pengelolaan Media Sosial Pendukung agar mengikuti ketentuan yang berlaku, 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.

3) Media Sosial Khusus

Media Sosial Khusus Kementerian Luar Negeri adalah berbagai jenis media sosial yang dibuat dan dikelola berdasarkan keperluan/kepentingan khusus (misalnya dalam rangka acara tertentu) baik secara temporer maupun permanen dengan persetujuan dari Pejabat Tinggi Pratama yang bertanggung jawab untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang pengelolaan informasi dan pemanfaatan keunggulan digital sebagai pengelola utama media sosial Kementerian Luar Negeri. *Username*, Akun, dan Foto Profil disesuaikan dengan kepentingan dibuatnya media sosial tersebut.

Pembuatan dan Pengelolaan *platform* media sosial selain yang telah tersedia (Facebook, Twitter, Instagram dan Youtube) akan diatur kemudian sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Contoh: @ASEANFunRun @ASEANDay @SafeTravelKemlu.

B. Pengelola Media Sosial Kementerian Luar Negeri

1. Pengelola Media Sosial Kementerian Luar Negeri 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 Kementerian Luar Negeri. Yang bertindak sebagai 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 Luar Negeri. Yang bertindak sebagai 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 RI. Yang bertindak sebagai Penanggung Jawab Media Sosial Perwakilan adalah Kepala Perwakilan.

5. Koordinator Penyedia Isi adalah pihak yang bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan konten dari unit kerja di satuan kerja masing-masing. Bertindak sebagai Penanggung Jawab adalah seluruh Pejabat Tinggi Pratama di Kementerian yang melaksanakan fungsi kesekretariatan dan Kepala Perwakilan.

6. Penyedia Isi adalah pihak yang bertanggung jawab untuk menyediakan informasi sesuai ruang lingkup tugas dan fungsinya masing-masing. Yang bertindak sebagai penyedia isi adalah seluruh Pejabat Tinggi Pratama di Kementerian dan Kepala Perwakilan.

7. 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.

8. Tim Pengelola Media Sosial Perwakilan adalah tim yang dibentuk berdasarkan Keputusan Kepala Perwakilan untuk pelaksanaan pengelolaan rutin Media Sosial Perwakilan.

C. Prinsip Media Sosial Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan RI

Media Sosial dalam lingkup Kementerian Luar Negeri berprinsip sebagai berikut:

1. Kredibel, yakni menjaga krediblitas 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 Luar Negeri

Berdasarkan ruang lingkupnya, situasi krisis Media Sosial Kementerian Luar Negeri 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 Luar Negeri

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 menetralisir perkembangan negatif; dan
   d. Melakukan pemantauan dan analisis dampak dari konten yang diunggah serta melaporkan perkembangan kepada Penanggung Jawab Isi untuk direview 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:
      a) Mengenali tanda-tanda akun diretas pihak lain :
         i. Adanya unggahan yang tidak dilakukan oleh pengelola akun;
         ii. Adanya pesan pribadi (*private messages*) yang dikirim dari akun media sosial yang tidak dilakukan oleh pengelola akun;

iii. Adanya pesan peringatan ke surel yang terdaftar bahwa terdapat perubahan *setting* atau lainnya yang tidak dilakukan oleh pengelola akun; dan

iv. Adanya aktivitas/perilaku yang janggal dalam *timeline* akun yang tidak dilakukan oleh pengelola akun seperti:

(1) *reply, like, retweet, share, unfollow dan follow* (twiter)

(2) *like, comment, share, unfollow dan follow* (facebook)

(3) *like, comment, repost, share, unfollow dan follow* (instagram)

(4) *like, comment, dislike, share, subscribe, un-subscribe* (youtube)

v. Aktifitas/perilaku lain yang tidak dilakukan oleh pengelola akun tetapi aktifitas/perilaku tersebut dapat dilihat atau diakses oleh orang lain.

b) Mengetahui penyebab akun dapat diretas, yaitu:

i. Penggunaan dan pengelolaan *kata sandi* yang lemah;

ii. *Social engineering* (*phising, baiting*, penipuan atau serangan terhadap kelemahan manusiawi pengelola akun)*;*

iii. *Malware;*

iv. Adanya *bugs* (kelemahan sistem) pada *platform* penyedia media sosial; dan

v. Adanya persetujuan akses dari aplikasi dan/atau layanan lain (*third-party app or service*) pada saat pemasangan untuk mengakses akun media sosial.

c) Melakukan langkah-langkah pemulihan pemulihan akun yakni dengan :

i. Melakukan perubahan kata sandi akun apabila akun telah terbukti diretas;

ii. Melakukan penghapusan unggahan dan konfirmasi ke audience/follower/pembaca apabila terdapat unggahan yang dilakukan oleh pihak peretas;

iii. Melakukan pemulihan melalui surel dinas yang didaftarkan (recovery email) apabila akun media sosial tidak dapat dibuka dan/atau diganti kata sandi oleh peretas;

iv. Melakukan perubahan kata sandi akun surel dinas apabila terbukti diretas;

v. Menghubungi pihak customer service penyedia media sosial dengan melampirkan bukti-bukti kepemilikan akun yang sah; dan

vi. 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).

d) Menghubungi pihak penyedia aplikasi dan meminta asistensi;

e) Selanjutnya melakukan langkah-langkah antisipatif yaitu:

i. mengubah kata sandi secara berkala;

ii. memisahkan perangkat pribadi dengan dinas; dan

iii. memastikan perangkat dinas tidak digunakan untuk kepentingan di luar dinas.

iv. 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;

v. 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);

vi. Tidak mengaktifkan fitur pengingat *kata sandi* pada perangkat (*device*) yang digunakan dalam mengelola akun;

vii. 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;

viii. Melakukan perubahan *kata sandi* akun apabila terdapat pergantian pengelola akun (*administrator)* kata sandi;

ix. Melaporkan jika ada aktifitas mencurigakan yang tiba-tiba terjadi dalam akun apabila pengelola merasa tidak melakukan hal tersebut ke *customer support* penyedia media sosial;

x. *Scan* perangkat secara teratur/periodik untuk mengantisipasi masuknya *malware*ke gawai dan/atau komputer yang digunakan untuk mengelola akun;

xi. Menggunakan gawai (*gadget*) yang khusus untuk keperluan pengelolaan akun instansi (hindari menggunakan gawai milik pribadi untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan);

xii. Pastikan untuk selalu keluar (*log-off)* dari akun apabila menggunakan komputer atau perangkat selain yang disebutkan pada butir h; dan

xiii. 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 Luar Negeri dan Perwakilan RI

Untuk menjaga citra dan kredibilitas Kementerian Luar Negeri RI, maka pengelola akun media sosial dalam lingkup Kementerian Luar Negeri 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 Luar Negeri 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 Luar Negeri RI terhadap sasaran kerja tersebut. Satuan Kerja, Perwakilan maupun individu Aparatur Sipil Negara Kementerian Luar Negeri dapat melakukan sebagian dari aktifitas pemantauan dan pelaporan sebagai wujud kontribusi dalam mendukung diseminasi informasi yang positif dan turut mencegah adanya atau berkembangkan konten-konten di media sosial yang merugikan Kementerian Luar Negeri atau pelaksanaan diplomasi. Masukan terkait pemantauan dapat disampaikan kepada Penanggung Jawab Isi melalui surel 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 Luar Negeri RI;
      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 Luar Negeri 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 Luar Negeri.

b. Penanganan Pelanggaran Unggahan

Apabila kesalahan dalam melakukan kegiatan di media sosial pribadi tidak dapat dihindari, maka Kementerian Luar Negeri 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 Luar Negeri.
2. Mengunggah pernyatan klarifikasi apabila kesalahan informasi yang diperbuat adalah berdasarkan kejadiaan nyata dan memperjelas kembali bahwa telah ada upaya untuk membenahi kesalahan informasi tersebut.

BAB IV
Portal Intranet Kementerian Luar Negeri

A. Bagian portal situs Informasi internal.

Halaman yang memuat informasi dan pelayanan internal Kementerian Luar Negeri, dimana Pejabat Tinggi Pratama yang bertanggung jawab untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang pengelolaan informasi dan pemanfaatan keunggulan digital sebagai penanggung jawab isi, Pejabat Tinggi Pratama yang bertanggung jawab melaksanakan pengembangan dan pengelolaan sistem keamanan informasi. dan Perwakilan penanggung jawab teknis. seluruh unit di bawah Pejabat Tinggi Pratama di Kementerian sebagai sumber informasi. Menu yang ada dalam fungsi ini antara lain:

1. Home/Beranda (sebagai halaman utama);

2. Menu Aplikasi internal Kementerian Luar Negeri, aplikasi yang diakses dalam internal Kementerian Luar Negeri dan untuk Aparatur Sipil Negara Kementerian Luar Negeri;

3. Menu Pegawai Kementerian Luar Negeri, Data masing-masing pegawai disetiap unit kerja beserta nomor kontak yang bisa dihubungi (min.no ext);

4. Menu Agenda kegiatan Kementerian Luar Negeri, yang terdiri dari kegiatan tertutup dan terbuka yang terencana;

5. Menu Pengumuman internal Kementerian Luar Negeri;

6. Menu login Data Digital Diplomatik, login untuk masuk ke manajemen data informasi sesuai level akses (*Upload, Download, Read Only*); dan

7. Menu helpdesk (*ODS/One Desk Service*) sebagai layanan terpadu satu atap untuk layanan internal Kementerian Luar Negeri secara online (Kepegawaian, Keuangan, Kekonsuleran, Absensi).

B. Bagian Manajemen Data Digital Diplomatik

Merupakan menu bagi setiap Aparatur Sipil Negara Kementerian Luar Negeri untuk mengambil data Digital Diplomatik. Setiap Aparatur Sipil Negara Kementerian Luar Negeri memiliki level tertentu agar dapat mengambil dan memuat sesuai klasifikasi data informasinya. Untuk masuk kedalam Menu ini setiap Aparatur Sipil Negara memiliki username kata sandi masing-masing (seperti *kata sandi* surel Kementerian Luar Negeri).

C. Jenis Data Informasi Digital Diplomatik

Data Informasi mengenai Diplomasi Indonesia yang berupa *softcopy* yang sudah diberi tanda *(watermark)* oleh unit satker yang mengeluarkan.

1. Data yang bersifat umum, semua Aparatur Sipil Negara Kementerian Luar Negeri dapat mendapatkan Informasi tersebut; dan
2. Data tertutup, data Informasi yang tidak semua dapat mengakses.

D. Jenis User/Pengguna dan Hak Akses

Pengguna diharuskan Aparatur Sipil Negara Kementerian Luar Negeri aktif, dengan beberapa klasifikasi sebagai berikut:

1. *Full* Akses

   User yang berhak mendapatkan full akses dalam mendapatkan data Informasi yaitu Menteri Luar Negeri, Wakil Menteri Luar Negeri, Seluruh Pejabat Tinggi Madya di lingkungan Kementerian, Pejabat Tinggi Pratama yang menyelenggarakan kebijakan di bidang pengelolaan informasi, dan Pejabat Tinggi Pratama yang bertanggung jawab di bidang dukungan strategis pimpinan kementerian. *User* dalam level ini dapat melakukan *upload, download, write, read.*

2. Medium Akses

   Seluruh Pejabat Tinggi Pratama dan pejabat administrator di lingkungan Kementerian Luar Negeri. *User* dapat akses data tertentu saja. User hanya dapat *upload, write* dan *read.*

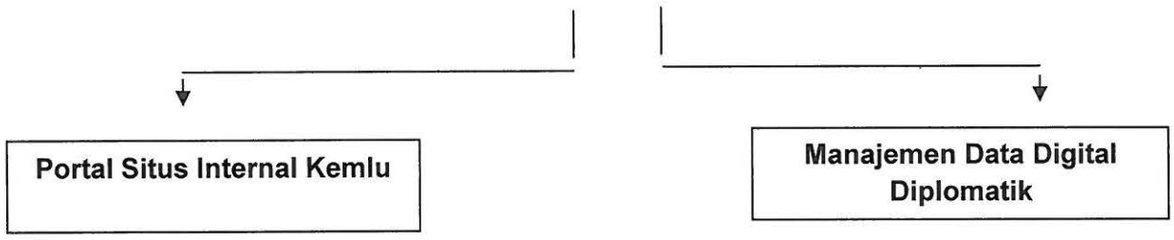
3. *Low* Akses

   Semua Aparatur Sipil Negara Kementerian Luar Negeri. *User* dapat mengakses data tertentu dan hanya bisa melakukan *read only.*

4. Level Khusus

   Merupakan Aparatur Sipil Negara Kementerian Luar Negeri yang diberi kewengan khusus untuk dapat mengakses data digital Diplomatik yang bersifat tertutup.

E. Diagram Portal Intranet Kementerian Luar Negeri



- Home/Beranda
- Menu Aplikasi internal Kementerian Luar Negeri
- Menu Pegawai Unit/Satker Kementerian Luar Negeri
- Agenda Kementerian Luar Negeri
- Menu Pengumuman internal Kementerian Luar Negeri
- Menu Login Data Digital Diplomatik
- Menu Helpdesk (ODS)

- Data Diplomatik Tertutup
- Data Diplomatik Terbuka

Jenis user dan hak akses:

- Full Akses
- Medium
- Low
- Khusus

BAB V

Digital Command Center

1. Pada tahun 2017 Kementerian Luar Negeri telah meluncurkan *Digital Command Center* guna mendukung dan memfasilitasi pelaksanaan diplomasi digital. *Digital Command Center* dikelola oleh Direktorat Jenderal Informasi dan Diplomasi Publik terhitung 1 Maret 2018.

2. *Digital Command Center* adalah salah satu alat atau instrumen digital sebagai sarana pendukung pelaksanaan diplomasi dalam melakukan.

3. Selain sebagai sebagai instrument digital pendukung pelaksanaan diplomasi, *Digital Command Center* juga diarahkan untuk menjadi pengolah *emergency response*.

4. Fungsi *Digital Command Center* adalah sebagai berikut:
   a. *To Monitor and Protect*: *issue management function*, yang memonitor pergerakan isu, baik sebelum maupun sesudah terjadinya crisis.
      i. Fungsi ini mengidentifikasikan isu-isu negatif potensial yang terkait dengan topik-topik yang dimonitor sebelum muncul di media.
      ii. Sistem deteksi dini pada fungsi ini berperan sebagai parameter untuk mengadvokasi kegiatan media relations.
   b. *To Monitor and Elevate*: *promotion function*, yang mengidentifikasikan momentum untuk melakukan pendekatan (*outreach*) kepada publik yang ditargetkan.
   c. *To Publish and Engage*: *communication function*, yang mengidentifikasikan kemana, kepada siapa, dan dimana konten dapat ditujukan secara optimal.
   d. *To Analyze and Recommend*: *policy recommendation*, yang menganalisa, melaporkan, dan merekomendasikan topik-topik yang dipantau kepada pimpinan, satuan kerja, dan Perwakilan.
   e. *To Coordinate and Respond*: *crisis management*, sebagai wadah untuk melakukan koordinasi dan tanggapan dalam menghadapi situasi krisis.

5. Pengelolaan *Digital Command Center* Kementerian dilakukan oleh:
   a. Pengarah
      Memberikan arahan dan garis besar pengelolaan *Digital Command Center*.

   b. Penanggung Jawab
      i. Membantu pengarah dan bertanggung jawab dalam memimpin pengelolaan *Digital Command Center* sesuai dengan sasaran yang diharapkan; dan
      ii. Bertanggung jawab atas kelancaran pengelolaan *Digital Command Center*.

c. Tim Asistensi

Memberikan masukan dan saran-saran, baik mengenai substansi maupun teknis, sesuai dengan bidangnya masing-masing agar pengelolaan *Digital Command Center* terlaksana dengan baik.

d. *Steering Committee*

i. Memastikan tersedianya laporan analisa hasil monitoring;
ii. Melaksanakan *daily briefing* untuk memberikan arahan mengenai konten yang perlu dikembangkan berdassarkan laporan analisis hasil monitoring dan sumber-sumber lainnya;
iii. Memberikan arahan lebih lanjut mengenai agenda setting dan langkah penyebaran konten; dan
iv. Membantu percepatan upaya koordinasi tim *Digital Command Center* dengan unit di Kementerian Luar Negeri, K/L maupun lembaga lain.

e. Tim Administrasi

i. Melakukan pengelolaan adminsitraasi dan keuangan;
ii. Melakukan pengembangan sumber daya manusia;
iii. Melakukan pemeliharaan ruangan *Digital Command Center;* dan
iv. Melakukan dukungan umum *Digital Command Center.*

f. Tim Operasional Bidang Konten

i. Mengembangkan *database* prioritas diplomasi dan isu strategis; dan
ii. Melakukan verifikasi hasil laporan analisis monitoring.

g. Tim Operasional Bidang Monitoring

i. Menyusun konsep laporan harian analisa media sosial dan media formal;
ii. Menyusun konsep laporan *update influencer* dan topik menonjol di media sosial;
iii. Menyusun konsep laporan khusus;
iv. Memberikan masukan mengenai kebutuhan/ perbaikan aplikasi monitoring;

v. Melakukan *updating keyword* dan topik; dan

vi. Mengembangkan dan merekomendasikan bentuk laporan.

h. Tim Teknis

i. Melakukan pengaturan dan pengelolaan keseharian perangkat keras;

ii. Melakukan pengelolaan jaringan dan keamanan jaringan serta perangkat infrastruktur; dan

iii. Melakukan pengembangan sarana dan rekomendasi teknis.

MENTERI LUAR NEGERI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

RETNO L.P. MARSUDI