



**KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN**  
**SEKRETARIAT JENDERAL**  
**BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT**

Nomor SOP	SOP 3/HMMS/PPIP/HMS.3/1/2021
Tanggal Pembuatan	19-01-2021
Tanggal Revisi	
Revisi Yang ke	
Tanggal Efektif	25-01-2021
Disahkan oleh	 Kepala Biro Hubungan Masyarakat
Nama SOP	 NUNNU ANUGRAH, S.Hut., M.Sd MIP. 19730130 199803 1 004 Pengendalian Krisis di Media Sosial

**DASAR HUKUM :**

- 1 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- 3 Peraturan Menteri Negara PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
- 4 Peraturan Menteri PAN RB Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah
- 5 Peraturan Menteri LHK No P.18/Menlhk-II/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja KLHK
- 6 Peraturan Menteri LHK No P.65/Menlhk/Setjen/Kum.1/12/2017 tentang Proses Bisnis KLHK
- 7 Peraturan Menteri LHK Nomor P.18/Menlhk-II/2018 tentang Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik Kementerian LHK

**KETERKAITAN :**

- 1
- 2
- 3

**PERINGATAN :**

<b>KUALIFIKASI PELAKSANA :</b>	
1 Minimal S1 Komunikasi	
2 memiliki kemampuan komunikasi publik yang baik	
3 memiliki kemampuan menangani krisis di media sosial	
4 Aktif menggunakan platform media sosial (Instagram, Facebook, Twitter dan Youtube)	
<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN :</b>	
1 Komputer/Laptop	
2 Alat Tulis Kantor	
3 telepon pintar	
<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN :</b>	

PELAKSANA	
KODE	
A	KEPALA BIRO HUMAS
B	KABAG PPP
C	KASUBBAG PENYAJIAN I.P
D	TIM MEDSOS

NO	KODE PELAKSANA	KEGIATAN	PROSES / KEPUTUSAN	SIMBOL	ALUR KEPUTUSAN		KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT	KETERANGAN
					YA	TIDAK		f	R		
a	b	c	d				e				i
1	D	Melakukan pantauan tanggapan/komentar di kanal media sosial, memberikan telaahan terkait isu yang menjadi krisis, serta melaporkan kepada atasan	PROSES	<input type="checkbox"/>			Komputer, telepon pintar, akun media sosial	60	menit	hasil telaahan terhadap isu di media sosial	
2	C	Menerima rekaptulasi dan telaahan isu yang menjadi krisis dan melaporkan kepada Kepala Bagian PPP	PROSES	<input type="checkbox"/>			hasil telaahan terhadap isu di media sosial	10	menit	hasil telaahan terhadap isu di media sosial	
3	B	Menerima rekaptulasi dan telaahan isu yang menjadi krisis dan melaporkan kepada Kepala Biro Humas	PROSES	<input type="checkbox"/>			hasil telaahan terhadap isu di media sosial	10	menit	hasil telaahan terhadap isu di media sosial	
4	A	Memberikan arahan, disposisi, serta menetapkan strategi dan langkah-langkah pengendalian krisis di media sosial	PROSES	<input type="checkbox"/>			hasil telaahan terhadap isu di media sosial	10	menit	Strategi dan langkah-langkah pengendalian krisis	
5	B	Menerima arahan/disposisi terkait langkah-langkah pengendalian krisis dan menyusun rencana pengendalian krisis	PROSES	<input type="checkbox"/>			Strategi dan langkah-langkah pengendalian krisis	10	menit	Strategi dan langkah-langkah pengendalian krisis	
6	C	Memberikan instruksi kepada tim medsos untuk melaksanakan strategi dan langkah-langkah pengendalian krisis	PROSES	<input type="checkbox"/>			Strategi dan langkah-langkah pengendalian krisis	10	Menit	Strategi dan langkah-langkah pengendalian krisis	
7	D	Melaksanakan langkah-langkah pengendalian di media sosial, melakukan pemantauan dan melaporkan kepada atasan	PROSES	<input type="checkbox"/>			Strategi dan langkah-langkah pengendalian krisis	120	Menit	hasil pemantauan pelaksanaan pengendalian krisis di media sosial	
8	C	menerima hasil pemantauan pelaksanaan pengendalian krisis dari Tim medsos dan melaporkan kepada Kepala Bagian PPP	PROSES	<input type="checkbox"/>			hasil pemantauan pelaksanaan pengendalian krisis di media sosial	10	Menit	hasil pemantauan pelaksanaan pengendalian krisis di media sosial	
9	B	menerima hasil pemantauan pelaksanaan pengendalian krisis dari Kasubag Penyajian Informasi Publik	PROSES	<input type="checkbox"/>			hasil pemantauan pelaksanaan pengendalian krisis di media sosial	10	Menit	hasil pemantauan pelaksanaan pengendalian krisis di media sosial	
10	A	menerima hasil pemantauan pelaksanaan pengendalian krisis di media sosial sebagai bahan pertimbangan kepada Sekjen dan Menteri	PROSES	<input type="checkbox"/>			hasil pemantauan pelaksanaan pengendalian krisis di media sosial	10	Menit	bahan masukan dan pertimbangan kepada pimpinan	
total								260	menit		

No	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		KEPALA BIRO HUMAS	KABAG PPP	KASUBBAG PENYALINAN I.P	TIM MEDSOS	KELENGKAPAN	WAKTU (SATUAN)	KELUARAN	
1	Melakukan pantauan tanggapan/komentar di kanal media sosial, memberikan telaahan terkait isu yang menjadi krisis, serta melaporkan kepada atasan					Komputer, telepon pintar, akun media sosial	60 menit	hasil telaahan terhadap isu di media sosial	
2	Menerima rekapitulasi dan telaahan isu yang menjadi krisis dan melaporkan kepada Kepala Bagian PPP					hasil telaahan terhadap isu di media sosial	10 menit	hasil telaahan terhadap isu di media sosial	
3	Menerima rekapitulasi dan telaahan isu yang menjadi krisis dan melaporkan kepada Kepala Biro Humas					hasil telaahan terhadap isu di media sosial	10 menit	hasil telaahan terhadap isu di media sosial	
4	Memberikan arahan, disposisi, serta menetapkan strategi dan langkah-langkah pengendalian krisis di media sosial					hasil telaahan terhadap isu di media sosial	10 menit	Strategi dan langkah-langkah pengendalian krisis	
5	Menerima arahan/disposisi terkait langkah-langkah pengendalian krisis dan menyusun rencana pengendalian krisis					Strategi dan langkah-langkah pengendalian krisis	10 menit	Strategi dan langkah-langkah pengendalian krisis	
6	Memberikan instruksi kepada tim medsos untuk melaksanakan strategi dan langkah-langkah pengendalian krisis					Strategi dan langkah-langkah pengendalian krisis	10 menit	Strategi dan langkah-langkah pengendalian krisis	
7	Melaksanakan langkah-langkah pengendalian di media sosial, melakukan pemantauan dan melaporkan kepada atasan					Strategi dan langkah-langkah pengendalian krisis	120 menit	hasil pemantauan pelaksanaan pengendalian krisis di media sosial	
8	menerima hasil pemantauan pelaksanaan pengendalian krisis dari Tim medsos dan melaporkan kepada Kepala Bagian PPP					hasil pemantauan pelaksanaan pengendalian krisis di media sosial	10 menit	hasil pemantauan pelaksanaan pengendalian krisis di media sosial	
9	menerima hasil pemantauan pelaksanaan pengendalian krisis dari Kasubag Penyajian Informasi Publik					hasil pemantauan pelaksanaan pengendalian krisis di media sosial	10 menit	hasil pemantauan pelaksanaan pengendalian krisis di media sosial	