

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI
NOMOR KEP-189/BC/2025
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL DI LINGKUNGAN DIREKTORAT
JENDERAL BEA DAN CUKAI

DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI,

- Menimbang : a. bahwa Direktorat Jenderal Bea dan Cukai memiliki media sosial yang digunakan untuk menjaga reputasi, citra, dan persepsi yang baik di mata publik, meningkatkan kepatuhan pengguna jasa, pemangku kepentingan, dan masyarakat, serta meningkatkan pemahaman, kesadaran, dan kepedulian masyarakat terhadap peran dan fungsi kebijakan kepabeanan dan cukai;
- b. bahwa Direktorat Jenderal Bea dan Cukai perlu menciptakan tata kelola media sosial agar dapat berjalan efektif, efisien, jelas, dan terarah;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai tentang Pedoman Pengelolaan Media Sosial di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
- Mengingat : 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 124 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1063);
2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1853) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 183/PMK.01/2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1355);
3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 121 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Laboratorium Bea dan Cukai (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1091);
4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1100);

5. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 942/KMK.01/2019 tentang Pengelolaan Keamanan Informasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;
6. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 37/KMK.01/2023 tentang Logo Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 222/KMK.01/2023 tentang Pedoman Pengelolaan Komunikasi Kementerian Keuangan.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI.

KESATU : Menetapkan Pedoman Pengelolaan Media Sosial di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini.

KEDUA : Direktorat Jenderal Bea dan Cukai menggunakan media sosial sebagai sarana untuk edukasi kepabeanaan dan cukai dan penyampaian informasi kehumasan.

KETIGA : Dalam melaksanakan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai menggunakan akun media sosial resmi yang terdiri dari:
a. akun Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan
b. akun Unit Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis.

KEEMPAT : Akun media sosial resmi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA huruf a adalah akun media sosial Unit Kantor Pusat yang dikelola oleh Direktorat Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa sesuai tugas dan fungsinya dalam bidang komunikasi publik, penyuluhan, dan layanan informasi.

KELIMA : Unit Kantor Pusat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang tidak mempunyai tugas pelaksanaan komunikasi publik, penyuluhan, dan/atau layanan informasi tidak memiliki akun media sosial.

KEENAM : Akun media sosial unit kerja pada Kantor Pusat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang telah dibuat sebelum Keputusan Direktur Jenderal ini ditetapkan dan tidak sesuai dengan Diktum KELIMA, dilakukan penghapusan akun.

KETUJUH : Akun media sosial resmi Unit Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA huruf b adalah akun media sosial yang dikelola oleh Unit Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

KEDELAPAN : Unit Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis sekurang-kurangnya memiliki akun media sosial Facebook dan Instagram yang ditetapkan melalui keputusan kepala unit

kerja dengan menggunakan contoh format sebagaimana tercantum dalam

Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini.

KESEMBILAN : Pengelolaan akun media sosial sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA dilakukan oleh tim pengelola akun media sosial.

KESEPULUH : Tim pengelola akun media sosial sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA ditetapkan melalui:

- a. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai untuk akun Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan
- b. Keputusan kepala unit kerja untuk akun Unit Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis;

dengan menggunakan contoh format sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini.

KESEBELAS : Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai ini disampaikan kepada:

1. Sekretaris Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
2. Para Direktur di lingkungan Kantor Pusat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
3. Para Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
4. Para Kepala Kantor Wilayah Khusus Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
5. Para Kepala Kantor Pelayanan Utama Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
6. Para Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai;
7. Para Kepala Pangkalan dan Sarana Operasi Bea dan Cukai; dan
8. Para Kepala Balai Laboratorium Bea dan Cukai.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 30 September 2025

DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI,



Ditandatangani secara elektronik
DJAKA BUDHI UTAMA



PEDOMAN PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI

A. Pengertian

1. Media sosial adalah segala bentuk *platform* digital yang digunakan seluruh unit Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dalam memfasilitasi komunikasi dan/atau membagikan konten berupa tulisan, foto dan/atau video kepada masyarakat secara *realtime*, seperti namun tidak terbatas pada Facebook, X, Instagram, Youtube dan Tiktok.
2. Pengelola akun media sosial adalah para pejabat/pegawai pemangku tugas dan fungsi di bidang komunikasi publik, kehumasan, dan layanan informasi khususnya yang bertugas mengelola media sosial resmi baik di unit kantor pusat, Unit Instansi Vertikal, dan Unit Pelaksana Teknis.
3. Unit Kantor Pusat adalah unit pengelola akun media sosial resmi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang dalam hal ini dilakukan oleh Direktorat Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa.
4. Unit Instansi Vertikal adalah Kantor Wilayah, Kantor Wilayah Khusus, Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai, dan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai.
5. Unit Pelaksana Teknis adalah Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai dan Balai Laboratorium Bea dan Cukai.
6. Konten adalah setiap materi informasi yang terdiri atas tulisan, foto dan/atau video dalam media elektronik yang disusun dan disebarluaskan kepada masyarakat umum melalui akun media sosial resmi sebagai bagian dari kegiatan komunikasi publik.
7. Konten Edukasi adalah konten yang bertujuan untuk mengedukasi masyarakat terkait peraturan dan informasi teknis kepabeanan dan cukai.
8. Konten Kehumasan adalah konten yang bertujuan untuk menjaga reputasi, persepsi, dan hubungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang baik di mata publik.
9. Nama Akun Media Sosial adalah nama yang digunakan sebagai identitas untuk membuat dan berbagi konten atau terlibat dalam media sosial.
10. *Username* adalah nama identifikasi unik yang digunakan sebagai alamat atau pengenal akun media sosial resmi suatu unit kerja, yang dicantumkan setelah simbol “@” dan bersifat tetap dan konsisten.
11. *Display name* adalah nama tampilan akun media sosial yang muncul pada profil akun media sosial yang dapat disesuaikan dengan nomenklatur atau identitas unit kerja.
12. Penetapan Agenda (*agenda setting*) adalah upaya untuk menggerakkan akun media sosial Direktorat Jenderal Bea dan Cukai guna membangun opini publik secara berkelanjutan atas informasi tertentu, sekaligus mempengaruhi masyarakat untuk mengambil keputusan atas informasi tersebut.

13. Konten Hasil Penetapan Agenda (*agenda setting*) adalah konten yang disusun dan disebarluaskan melalui akun media sosial resmi Unit Kantor Pusat, Unit Instansi Vertikal, atau Unit Pelaksana Teknis berdasarkan arahan, penugasan, atau ketetapan topik tertentu dari Direktorat Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa dalam rangka pelaksanaan strategi komunikasi institusi.
14. Pengelola Akun Media Sosial adalah pegawai yang ditunjuk berdasarkan surat keputusan tim pengelola akun media sosial resmi.

B. Pembentukan Tim Pengelola Akun Media Sosial

1. Pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan media sosial di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, yaitu pada Unit Kantor Pusat, Unit Instansi Vertikal, dan Unit Pelaksana Teknis, meliputi:
 - a. Penanggung Jawab Akun yaitu Pejabat Administrator yang memiliki tugas dan fungsi penyuluhan, publikasi, penyajian informasi, dan/atau komunikasi publik;
 - b. Koordinator Pengelola Akun yaitu Pejabat Pengawas yang memiliki tugas dan fungsi penyuluhan, publikasi, penyajian informasi, dan/atau komunikasi publik;
 - c. Admin yaitu pegawai yang ditunjuk untuk melakukan pengelolaan media sosial; dan
 - d. Pembuat Konten yaitu pegawai yang ditunjuk dan memiliki kemampuan menyusun narasi, membuat desain visual, dan/atau audiovisual.
2. Tugas Tim pengelola akun media sosial DJBC
 - a. Penanggung Jawab akun memiliki tugas:
 - 1) bertanggung jawab terhadap pengelolaan akun media sosial;
 - 2) memberikan arahan, pertimbangan, saran, dan pendapat terhadap pelaksanaan pengelolaan akun media sosial; dan
 - 3) meminta pertanggungjawaban dari Koordinator Pengelola Akun dan memantau pelaksanaan pengelolaan akun media sosial.
 - b. Koordinator Pengelola Akun memiliki tugas:
 - 1) menentukan materi yang akan dipergunakan oleh pengelola tiap-tiap akun media sosial;
 - 2) bersama-sama dengan pengelola akun merumuskan strategi yang akan dipergunakan oleh tim; dan
 - 3) memberikan masukan yang diperlukan oleh anggota tim.
 - c. Admin memiliki tugas:
 - 1) mengusulkan materi yang akan dipergunakan untuk diunggah di akun media sosial resmi unit kerja yang bersangkutan kepada Koordinator Pengelola Akun;
 - 2) bersama Pembuat Konten mengolah dan membuat narasi atau *script* konten;
 - 3) mengunggah konten yang telah disetujui oleh Koordinator Pengelola Akun;
 - 4) mengatur jadwal pengunggahan; dan
 - 5) menjalin komunikasi dan berinteraksi melalui komentar dan/atau pesan dengan warganet.
 - d. Pembuat konten memiliki tugas:
 - 1) bersama admin mengolah dan membuat narasi atau *script* konten;

- 2) mencari, mengumpulkan, dan membuat materi audiovisual untuk diunggah di akun media sosial resmi unit kerja yang bersangkutan; dan
 - 3) mengusulkan materi kepada Koordinator Pengelola Akun.
3. Keputusan tentang tim pengelola akun media sosial Unit Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis ditetapkan oleh pejabat sebagai berikut:
- a. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai oleh Kepala Kantor Wilayah;
 - b. Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai oleh Kepala Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai;
 - c. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai oleh Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai;
 - d. Pangkalan Sarana dan Operasi Bea dan Cukai oleh Kepala Pangkalan Sarana dan Operasi Bea dan Cukai; dan
 - e. Balai Laboratorium Bea dan Cukai oleh Kepala Balai Laboratorium Bea dan Cukai.

C. Akun Media Sosial

1. Demi menciptakan keseragaman dan memudahkan masyarakat dalam mencari dan menemukan akun media sosial resmi di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, penamaan akun media sosial diatur sebagai berikut:
 - a. Penamaan akun media sosial Kantor Wilayah dan Kantor Wilayah Khusus
 - 1) Nama akun dengan jenis *username* diawali dengan “bckanwil” diikuti nama kantor yang bersangkutan.
Contoh:
Username akun media sosial Kantor Wilayah DJBC Aceh adalah “bckanwilaceh”.
 - 2) Nama akun dengan jenis *display name* diawali dengan “Bea Cukai Kanwil” diikuti nama kantor yang bersangkutan.
Contoh:
Display name akun media sosial Kantor Wilayah DJBC Aceh adalah “Bea Cukai Kanwil Aceh”
 - b. Penamaan akun media sosial Kantor Pelayanan Utama dan Kantor Pengawasan dan Pelayanan
 - 1) Nama akun dengan jenis *username* diawali dengan “beacukai” atau “bc” diikuti nama kantor yang bersangkutan.
Contoh:
Username akun media sosial Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok adalah “beacukaipriok”.
 - 2) Nama akun dengan jenis *display name* diawali dengan “Bea Cukai” diikuti nama kantor yang bersangkutan.
Contoh:
Display name akun media sosial Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok adalah “Bea Cukai Tanjung Priok”

- c. Penamaan akun media sosial Pangkalan Sarana dan Operasi Bea dan Cukai
 - 1) Nama akun dengan jenis *username* diawali dengan “beacukaipso” diikuti nama kantor yang bersangkutan.
Contoh:
Username akun media sosial Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai Tipe B Pantoloan adalah “beacukaipsopantoloan”.
 - 2) Nama akun dengan jenis *display name* diawali dengan “PSO Bea Cukai” diikuti nama kantor yang bersangkutan.
Contoh:
Display name akun media sosial Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai Tipe B Pantoloan adalah “PSO Bea Cukai Pantoloan”.
 - d. Penamaan akun media sosial Balai Laboratorium Bea dan Cukai
 - 1) Nama akun dengan jenis *username* diawali dengan “beacukailab” diikuti nama kantor yang bersangkutan.
Contoh:
Username akun media sosial Balai Laboratorium Bea dan Cukai Jakarta adalah “beacukailabjakarta”.
 - 2) Nama akun dengan jenis *display name* diawali dengan “Laboratorium Bea Cukai” diikuti nama kantor yang bersangkutan.
Contoh:
Display name akun media sosial Balai Laboratorium Bea dan Cukai Jakarta adalah “Laboratorium Bea Cukai Jakarta”.
2. Dalam hal terdapat kendala dalam penamaan akun media sosial, Unit Instansi Vertikal atau Unit Pelaksana Teknis dapat berkoordinasi dengan koordinator pengelola akun media sosial Kantor Pusat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
 3. Pengelola akun media sosial harus melakukan pengamanan akun sesuai dengan pedoman keamanan akun media sosial resmi di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang berlaku.
 4. Dalam hal terjadi peretasan akun pada Unit Instansi Vertikal atau Unit Pelaksana Teknis, pengelola akun media sosial dapat berkoordinasi dengan koordinator pengelola akun media sosial Unit Kantor Pusat.
 5. Foto profil akun media sosial Unit Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis menggunakan logo resmi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai kecuali terdapat penetapan agenda (*agenda setting*) oleh Direktorat Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa.
 6. Akun media sosial Unit Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis sekurang-kurangnya mengikuti (*follow/subscribe*) akun media sosial Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
 7. Akun media sosial Unit Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis minimal memuat informasi berupa:
 - a. saluran layanan informasi dan pengaduan unit kerja;
 - b. alamat kantor unit kerja; dan
 - c. wilayah kerja unit kerja.
 8. Keputusan tentang penetapan akun media sosial resmi Unit Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis ditetapkan oleh pejabat sebagai berikut:
 - a. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai oleh Kepala Kantor Wilayah;

- b. Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai oleh Kepala Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai;
- c. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai oleh Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai;
- d. Pangkalan Sarana dan Operasi Bea dan Cukai oleh Kepala Pangkalan Sarana dan Operasi Bea dan Cukai; dan
- e. Balai Laboratorium Bea dan Cukai oleh Kepala Balai Laboratorium Bea dan Cukai.

D. Konten

1. Konten yang dapat dipublikasikan melalui media sosial di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, antara lain:
 - a. peraturan kepabeanan dan cukai yang diperuntukkan untuk publik;
 - b. penghargaan yang diterima Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
 - c. gangguan layanan kepabeanan dan/atau cukai;
 - d. edukasi terkait kepabeanan dan/atau cukai;
 - e. publikasi kinerja terkait kepabeanan dan/atau cukai;
 - f. klarifikasi/tanggapan atas kejadian dan pemberitaan yang berdampak pada organisasi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
 - g. informasi dari institusi pemerintah;
 - h. peringatan hari besar internasional, nasional, dan keagamaan; dan/atau
 - i. kegiatan sosial dan/atau kemanusiaan.
2. Konten yang tidak boleh dipublikasikan melalui media sosial di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, meliputi konten yang:
 - a. mengandung unsur hoaks;
 - b. mengandung ujaran kebencian;
 - c. mengandung unsur pornografi, radikalisme, terorisme, pelecehan, diskriminasi, dukungan terhadap lesbian, *gay*, biseksual, dan *transgender* (LGBT), serta isu suku, agama, ras dan antar-golongan (SARA) baik eksplisit maupun implisit;
 - d. menunjukkan keberpihakan politik, atau dukungan terhadap pemilihan kepala daerah, pemilihan anggota legislatif, dan/ atau pemilihan presiden;
 - e. melanggar hak cipta;
 - f. mengandung dokumen resmi/naskah dinas yang bersifat sensitif/rahasia/tidak dapat dipublikasikan/yang dikecualikan menurut peraturan perundang-undangan/dokumen yang terbatas;
 - g. bertentangan dan/ atau melanggar Ketentuan Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
 - h. ditujukan hanya untuk publik internal dan/atau tidak memiliki dampak secara langsung untuk publik eksternal DJBC; dan/atau
 - i. merupakan informasi publik yang dikecualikan berdasarkan peraturan perundang-undangan mengenai keterbukaan informasi publik.
3. Konten pada media sosial Direktorat Jenderal Bea dan Cukai terdiri dari:
 - a. Konten Edukasi; dan
 - b. Konten Kehumasan.

4. Konten Edukasi dapat dibuat oleh Unit Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis dengan terlebih dahulu dilakukan reviu oleh unit teknis di kantor masing-masing untuk memastikan kesesuaian isi konten dengan ketentuan yang berlaku, kecuali dalam hal tertentu yang memerlukan klarifikasi substansi lebih lanjut dapat dikoordinasikan kepada Direktorat Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa.
5. Konten kehumasan dapat dibuat oleh Unit Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis.
6. Konten media sosial Direktorat Jenderal Bea dan Cukai baik Unit Pusat, Unit Instansi Vertikal, dan Unit Pelaksana Teknis menerapkan pedoman visual *Graphic Standard Manual* (GSM) Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang akan diatur lebih lanjut.
7. Unit Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis harus mengunggah konten yang termasuk ke dalam konten penetapan agenda (*agenda setting*) Unit Instansi Vertikal dan/atau Unit Pelaksana Teknis.
8. Dalam hal terdapat konten yang telah dipublikasikan melalui media sosial dan kemudian diketahui tidak lagi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kebijakan internal, atau ketentuan lain yang berlaku akibat adanya perubahan regulasi, maka pengelola akun media sosial menurunkan (menghapus/mengarsip) konten yang dimaksud pada kesempatan pertama.
9. Dalam hal konten membutuhkan *talent* yang berperan sebagai pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Tim Pengelola Akun Media Sosial harus:
 - a. memperhatikan penggunaan seragam *talent* sesuai ketentuan seragam resmi Kementerian Keuangan atau ketentuan seragam resmi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
 - b. memperhatikan persona yang *talent* bawakan sebagai pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sehingga mendukung citra positif organisasi;
 - c. tidak menampilkan hal-hal yang tidak boleh dipublikasikan melalui media sosial sebagaimana telah dijelaskan pada huruf D angka 2; dan
 - d. memperhatikan gaya komunikasi *talent* yang disesuaikan dengan kebutuhan audiens dan format publikasi.

E. Proses Bisnis

1. Prosedur Produksi Konten
 - a. Tim pengelola akun media sosial merumuskan konsep konten yang akan dipublikasikan.
 - b. Pembuat Konten membuat konten sesuai dengan rumusan yang telah disusun oleh tim pengelola akun media sosial.
 - c. Koordinator Pengelola Akun melakukan kurasi atas konten yang telah dibuat.
2. Prosedur Unggah Konten
 - a. Koordinator Pengelola Akun memberikan instruksi kepada admin untuk mengunggah konten.
 - b. Admin mengunggah konten berdasarkan instruksi dari Koordinator Pengelola Akun.
 - c. Apabila suatu konten melibatkan lebih dari satu wilayah kerja maka pihak-pihak yang terlibat beserta seluruh Unit Instansi Vertikal di

bawahnya mengunggah konten tersebut, baik dalam bentuk *collaboration post* pada Instagram, *repost* pada Facebook, dan *quote tweet* pada X dan sejenisnya.

Contoh:

Konten tentang penindakan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah DJBC Sumatera Utara bersama dengan Kantor Wilayah DJBC Aceh, maka Kantor Wilayah DJBC Sumatera Utara, Kantor Wilayah DJBC Aceh mengunggah konten yang sama. Seluruh Unit Instansi Vertikal di bawah Kantor Wilayah DJBC Sumatera Utara dan Kantor Wilayah DJBC Aceh juga mengunggah konten tersebut.

- d. Konten yang hanya mencakup satu wilayah unit kerja tertentu, Unit Instansi Vertikal di atasnya dapat mengunggah konten tersebut.

Contoh:

KPPBC TMP C Merauke mengadakan kegiatan konferensi pers penindakan impor ilegal di wilayah kerjanya dan mengunggah kegiatan tersebut di akun media sosial. Dalam hal ini, Kantor Wilayah Khusus Papua dapat mengunggah konten tersebut.

- e. Pengelola akun media sosial Unit Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis harus mengunggah konten edukasi yang diunggah oleh akun media sosial Unit Pusat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
- f. Akun media sosial Unit Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Bea dan Cukai harus mengunggah konten hasil penetapan agenda (*agenda setting*) Kantor Pusat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

F. Ketentuan Interaksi

1. Admin dapat berkomunikasi dengan tidak hanya menggunakan bahasa formal untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat pengguna media sosial.
2. Dalam menjalin komunikasi dengan masyarakat, admin sebisa mungkin menghindari perdebatan di ruang publik.
3. Dalam menjalin komunikasi dengan masyarakat, konten media sosial sebisa mungkin menggunakan sapaan yang bersifat nasional.
4. Pertanyaan mengenai informasi umum kepabeanan dan cukai yang diterima admin dijawab dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku.
5. Pertanyaan mengenai informasi teknis terkait kepabeanan dan cukai yang diterima admin:
 - a. dijawab dengan terlebih dahulu berkonsultasi kepada tim pengelola akun media sosial dan/atau unit teknis satuan kerja masing-masing; atau
 - b. diarahkan melalui Bravo Bea Cukai.
6. Pengaduan yang diterima melalui media sosial Unit Instansi Vertikal atau Unit Pelaksana Teknis ditindaklanjuti oleh tim pengelola akun media sosial Unit Instansi Vertikal atau Unit Pelaksana Teknis terkait dengan mengacu kepada ketentuan tata cara penyampaian pengaduan pelayanan kepabeanan dan cukai di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
7. Interaksi terkait pengaduan yang diterima sebagaimana pada poin 5 dapat ditindaklanjuti dengan asistensi dari Direktorat Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa.

8. Interaksi selain yang disebutkan di atas dapat dijawab oleh admin dengan tetap memperhatikan pedoman komunikasi di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
9. Admin dapat melakukan penghapusan komentar yang mengandung hal-hal yang tercantum pada huruf D angka 2.

G. Penyebarluasan Informasi Akun Media Sosial Resmi

Penanggung Jawab Akun media sosial menginformasikan akun media sosial resmi unit kerjanya melalui pengumuman di tempat-tempat strategis yang bisa dilihat oleh pengguna jasa dan pemangku kepentingan maupun pada kegiatan yang melibatkan pihak lain di unit kerja masing-masing.

H. Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Media Sosial

1. Unit monitoring dan evaluasi komunikasi publik pada Direktorat Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa melakukan pemantauan dan evaluasi pengelolaan akun media sosial resmi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagaimana disebutkan pada diktum KEEMPAT pada Keputusan Direktur Jenderal ini.
2. Unit monitoring dan evaluasi komunikasi publik pada Direktorat Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa melakukan pemantauan dan evaluasi pengelolaan akun media sosial Kantor Wilayah dan Kantor Pelayanan Utama setiap triwulan.
3. Unit Kantor Wilayah melakukan pemantauan dan evaluasi pengelolaan akun media sosial Unit Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis di bawahnya dan melaporkan kepada Direktur Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa setiap triwulan.
4. Unit monitoring dan evaluasi komunikasi publik pada Direktorat Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa melakukan pemantauan dan evaluasi pengelolaan akun media sosial Unit Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis berdasarkan laporan yang disampaikan Kantor Wilayah.
5. Unit yang melaksanakan monitoring dan evaluasi menyampaikan rekomendasi berdasarkan hasil pemantauan.
6. Unit yang menerima rekomendasi harus menindaklanjuti hasil rekomendasi dari unit monitoring dan evaluasi.
7. Proses bisnis lebih rinci mengenai monitoring dan evaluasi akan diatur pada ketentuan lebih lanjut.

DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI



Ditandatangani secara elektronik
DJAKA BUDHI UTAMA



LAMPIRAN II
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI
NOMOR KEP-189/BC/2025
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL DI
LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI

CONTOH FORMAT KEPUTUSAN TENTANG PENETAPAN NAMA AKUN
MEDIA SOSIAL RESMI

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI

.....(1)

.....(2)

KEPUTUSAN(3)

NOMOR KEP-.....(4)

TENTANG

PENETAPAN NAMA AKUN MEDIA SOSIAL RESMI

.....(5)

.....(3),

Menimbang : a. bahwa sebagai sarana untuk melakukan penyebaran informasi edukasi kepabeanan dan cukai dan kehumasan secara efektif maka ...(5) perlu memiliki akun media sosial resmi;
b. bahwa untuk meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas pengelolaan akun media sosial resmi, ...(5) perlu menetapkan nama akun media sosial resmi;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b di atas perlu menetapkan Keputusan ...(3) tentang Penetapan Akun Media Sosial Resmi ...(5);

Mengingat : a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 124 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1063);
b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1853) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 183/PMK.01/2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1355);
c. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 37/KMK.01/2023 tentang Logo Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
d. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-189/BC/2025 tentang Pedoman Pengelolaan Media Sosial di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN ...(3) TENTANG PENETAPAN NAMA AKUN MEDIA SOSIAL RESMI ...(5).
- KESATU : Menetapkan nama akun media sosial resmi ...(5) sebagai berikut:
- a. akun Facebook dengan nama ...(6);
 - b. akun Instagram dengan nama ...(7);
 - c. akun X dengan nama ...(8); dan
 - d. akun ...(9) dengan nama ...(10).
- KEDUA : Keputusan ...(3) ini berlaku sejak ditetapkan.

Keputusan Kepala ...(3) disampaikan kepada:

1. Direktur Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
2. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai ...(11).

Ditetapkan di ...(12)
pada tanggal ...(13)

KEPALA(5)

.....(14)

PETUNJUK PENGISIAN

- Angka 1 : Diisi dengan nama unit kerja sesuai dengan nomenklatur unit kerja eselon II.
- Angka 2 : Diisi dengan nama unit kerja sesuai dengan nomenklatur unit kerja eselon III.
- Angka 3 : Diisi dengan Pejabat unit kerja sesuai dengan nomenklatur unit kerja yang memberikan keputusan.
- Angka 4 : Diisi dengan nomor Surat Keputusan sesuai dengan nomenklatur unit kerja yang memberikan keputusan.
- Angka 5 : Diisi dengan nama unit kerja sesuai dengan nomenklatur unit kerja.
- Angka 6 : Diisi dengan nama akun Facebook yang ditetapkan (contoh: Bea Cukai Entikong).
- Angka 7 : Diisi dengan nama akun Instagram yang ditetapkan (contoh: @beacukaiatambuat).
- Angka 8 : Diisi dengan nama akun X yang ditetapkan (contoh: @beacukaisabang).
- Angka 9 : Diisi dengan nama *platform* media sosial lain yang ditetapkan.
- Angka 10 : Diisi dengan nama akun.
- Angka 11 : Diisi dengan pejabat unit kerja sesuai dengan nomenklatur unit kerja eselon II. Dalam hal yang menetapkan adalah Pejabat unit kerja eselon II, maka poin ini tidak diperlukan.
- Angka 12 : Diisi dengan tempat pengesahan.
- Angka 13 : Diisi dengan tanggal pengesahan.
- Angka 14 : Diisi dengan nama Pejabat yang melakukan pengesahan.

DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI



Ditandatangani secara elektronik
DJAKA BUDHI UTAMA



LAMPIRAN III
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI
NOMOR KEP-189/BC/2025
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL DI
LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI

CONTOH FORMAT KEPUTUSAN TENTANG TIM PENGELOLA AKUN
MEDIA SOSIAL RESMI

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI

.....(1)

.....(2)

KEPUTUSAN(3)

NOMOR KEP-.....(4)

TENTANG

TIM PENGELOLA AKUN MEDIA SOSIAL RESMI

.....(5)

TAHUN ANGGARAN(6)

.....(3),

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas dipandang perlu untuk menetapkan pegawai yang diberi tugas dan tanggung jawab untuk mengelola akun-akun media sosial resmi ...(5);
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan ...(3) tentang Tim Pengelola Akun Media Sosial Resmi ...(5).
- Mengingat : a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 124 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1063);
- b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1853) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 183/PMK.01/2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1355);
- c. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 37/KMK.01/2023 tentang Logo Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
- d. Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-189/BC/2025 tentang Pedoman Pengelolaan Media Sosial di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN ...(3) TENTANG TIM PENGELOLA AKUN MEDIA SOSIAL RESMI ...(5).
- KESATU : Membentuk Tim Pengelola Akun Media Sosial ...(5) sebagai berikut:
- a. Kepala ...(7) sebagai Penanggung Jawab Akun media sosial resmi ...(5);
 - b. Kepala ...(7) sebagai Koordinator Pengelola Akun media sosial resmi ...(5);
 - c. ...(8)/NIP ...(9) sebagai admin akun Instagram ...(5);
 - d. ...(8)/NIP ...(9) sebagai admin akun X ...(5);
 - e. ...(8)/NIP ...(9) sebagai admin akun Facebook ...(5);
 - f. Pembuat Konten:
 1. ...(8)/NIP ...(9)
 2. ... dst.
- KEDUA : Penanggung Jawab Akun media sosial memiliki tugas:
- a. bertanggung jawab terhadap pengelolaan akun media sosial;
 - b. memberikan arahan, pertimbangan, saran, dan pendapat terhadap pelaksanaan pengelolaan akun media sosial; dan
 - c. meminta pertanggungjawaban dari Koordinator Pengelola Akun dan memantau pelaksanaan pengelolaan akun media sosial.
- KETIGA : Koordinator Pengelola Akun media sosial mempunyai tugas:
- a. menentukan materi yang akan dipergunakan oleh pengelola tiap-tiap akun media sosial;
 - b. bersama-sama dengan pengelola akun media sosial merumuskan strategi yang akan dipergunakan oleh tim;
 - c. memberikan masukan yang diperlukan oleh anggota tim.
- KEEMPAT : Admin mempunyai tugas:
- a. mengusulkan materi yang akan dipergunakan untuk diunggah di akun media sosial resmi ...(5);
 - b. bersama Pembuat Konten mengolah dan membuat narasi atau *script* konten;
 - c. mengunggah konten yang telah disetujui oleh Koordinator Pengelola Akun;
 - d. mengatur jadwal pengunggahan; dan
 - e. menjalin komunikasi dan berinteraksi melalui komentar dan/atau pesan dengan warganet.
- KELIMA : Pembuat Konten mempunyai tugas:
- a. bersama Admin mengolah dan membuat narasi atau *script* konten;
 - b. mencari, mengumpulkan, dan membuat materi audiovisual untuk diunggah di akun media sosial resmi ...(5); dan
 - c. mengusulkan materi kepada koordinator pengelola akun media sosial.

KEENAM : Segala biaya berhubungan dengan pengelolaan akun media sosial dibebankan kepada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Tahun Anggaran ...(6).

KETUJUH : Keputusan ...(3) ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan 31 Desember ...(10).

Keputusan Kepala ...(3) disampaikan kepada:

1. Direktur Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
2. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai ...(11); dan
3. Yang bersangkutan.

Ditetapkan di ...(12)
pada tanggal ...(13)

KEPALA(5)

.....(14)

PETUNJUK PENGISIAN

- Angka 1 : Diisi dengan nama unit kerja sesuai dengan nomenklatur unit kerja eselon II.
- Angka 2 : Diisi dengan nama unit kerja sesuai dengan nomenklatur unit kerja eselon III.
- Angka 3 : Diisi dengan Pejabat unit kerja sesuai dengan nomenklatur unit kerja yang memberikan keputusan.
- Angka 4 : Diisi dengan nomor Surat Keputusan sesuai dengan nomenklatur unit kerja yang memberikan keputusan.
- Angka 5 : Diisi dengan nama unit kerja sesuai dengan nomenklatur unit kerja.
- Angka 6 : Diisi dengan tahun anggaran tahun bersangkutan.
- Angka 7 : Diisi dengan Pejabat sesuai dengan huruf B angka 1 Lampiran I keputusan ini.
- Angka 8 : Diisi dengan nama pegawai yang ditunjuk sesuai dengan huruf B angka 1 Lampiran I keputusan ini.
- Angka 9 : Diisi dengan NIP pegawai yang ditunjuk sesuai dengan huruf B angka 1 pada Lampiran I keputusan ini.
- Angka 10 : Diisi dengan tahun berlakunya keputusan.
- Angka 11 : Diisi dengan pejabat unit kerja sesuai dengan nomenklatur unit kerja eselon II. Dalam hal yang menetapkan adalah Pejabat unit kerja eselon II, maka poin ini tidak diperlukan.
- Angka 12 : Diisi dengan tempat pengesahan.
- Angka 13 : Diisi dengan tanggal pengesahan.
- Angka 14 : Diisi dengan nama Pejabat yang melakukan pengesahan.

DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI



Ditandatangani secara elektronik
DJAKA BUDHI UTAMA

