

TAHUN 2022

LAPORAN KINERJA

Biro Hubungan Masyarakat



**KEMENTERIAN SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

Kata Pengantar

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga seluruh program kerja dan kegiatan Biro Humas Tahun 2022 dapat terlaksana dengan baik. Laporan Kinerja Biro Humas disusun sebagai bentuk akuntabilitas dari pelaksanaan tugas dan fungsi Biro Humas dalam mempergunakan anggaran.

Laporan Kinerja ini memuat informasi capaian kinerja terkait proses pencapaian tujuan dan sasaran strategis yang telah ditetapkan sebelumnya pada Perjanjian Kinerja tahun 2022 serta perbandingan capaian kinerja pada tahun ini dengan tahun sebelumnya.

Penyusunan laporan kinerja Biro Humas mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, dan Peraturan Menteri Sosial Nomor 19 Tahun 2015 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pengukuran Kinerja, Laporan Kinerja, dan Reviu Atas Laporan Kinerja di Lingkungan Kementerian Sosial.

Laporan kinerja ini diharapkan dapat dijadikan refleksi atas pencapaian kinerja dan berbagai kendala yang terjadi sehingga dapat di jadikan bahan evaluasi untuk kinerja Biro Humas pada tahun berikutnya. Akhir kata, semoga Laporan Kinerja ini dapat bermanfaat dan menjadi umpan balik bagi Biro Humas untuk mendorong peningkatan kinerja.

Jakarta, Februari 2023
Plt. Kepala Biro Humas



Romal Uli Jaya Sinaga

DAFTAR ISI

01 Ringkasan Eksekutif

07 Peran Strategis dan Isu Strategis

09 Rencana Strategis

10 Visi dan Misi

13 Rencana Kerja

14 Indikator Kinerja

20 Capaian Kinerja

24 Analisis Kinerja

41 Analisis Penggunaan Sumber Daya

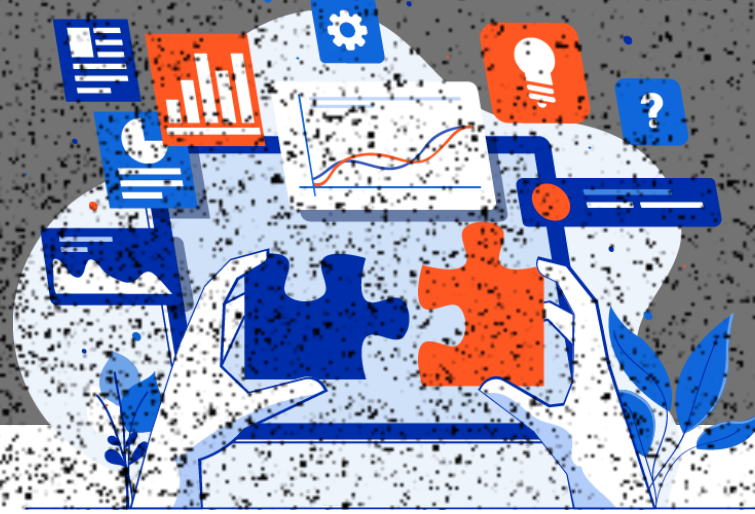
42 Prestasi

44 Akuntabilitas Keuangan

45 Analisis Efisiensi



RINGKASAN EKSEKUTIF



Dalam mewujudkan visi Biro Hubungan masyarakat, yaitu "Terwujudnya transformasi informasi yang efektif dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial", Biro Humas menetapkan rencana kerja (Renja) Tahun 2022 dengan berpedoman pada Renstra Biro Humas 2020 - 2024 dan arah kebijakan dan strategi dalam peningkatan layanan sosial terpadu dan informatif yang tertuang pada Renstra Sekretariat Jenderal 2020 - 2024.

Sasaran Kegiatan pada layanan informasi dan komunikasi digambarkan kedalam tiga perspective yaitu mitra kerja, pengguna layanan, publik / masyarakat dan internal proses dimana sasaran kegiatan tersebut diukur dengan penetapan Indikator Kinerja Utama (IKU) . Pencapaian atas IKU di monitoring dan dievaluasi secara berkala agar target yang diperoleh dapat maksimal baik secara kuantitatif maupun kualitatif.

Pada Tahun 2022 Biro Humas menetapkan dua sasaran kegiatan dengan enam indikator kinerja kegiatan yang di dalamnya terdapat dua indikator kinerja utama. Terdapat perubahan nomenklatur pada dua indikator kinerja jika dibandingkan pada awal tahun penetapan kinerja terkait nilai perspective kinerja internal dan nilai akuntabilitas kinerja. Perubahan nilai target pada 3 (tiga) indikator kinerja juga dilakukan pada semester kedua hal ini tentu saja atas hasil monitoring yang telah dilakukan oleh internal Biro Humas dan perubahan kebijakan dalam peningkatan pelayanan pada masing - masing unit kerja di Kementerian Sosial .

RINGKASAN EKSEKUTIF

BIRO HUMAS 2022



15% Sentimen Negatif Pemberitaan Kemensos di Media

Capaian nilai sentimen pemberitaan menunjukkan penurunan jumlah sentimen pemberitaan negatif pada media yang cukup signifikan dari tahun sebelumnya

82,24 Nilai IKM atas Pelayanan Komunikasi dan Informasi Publik

Pelayanan tanpa biaya dan kesesuaian prosedur menjadi penilaian tertinggi atas pelaksanaan komunikasi dan informasi kepada masyarakat

4.73 Hari Rata-rata Waktu Penyelesaian Permohonan Informasi Publik

Mengalami penurunan dari tahun sebelumnya, dikarenakan berbagai faktor, terutama terkait proses upgrade fasilitas layanan sehingga mempengaruhi jumlah pemohon

100% Layanan Aduan yang ditindaklanjuti

Seluruh aduan masyarakat telah ditindaklanjuti melalui sistem SPAN. Laporan yang terintegrasi dengan berbagai kanal media

90.12 Nilai Kepuasan Stakeholder atas Layanan Biro Humas

Menunjukkan kepuasan mitra kerja atas layanan yang telah diberikan Biro Humas melalui program dan kegiatan yang telah dilaksanakan

76 Nilai Akuntabilitas Kinerja Biro Humas

Peningkatan nilai evaluasi SAKIP merupakan hasil evaluasi internal agar pelaksanaan program atau kegiatan sesuai dengan perencanaan dan mengarah pada target yang direncanakan

BAB 1

PENDAHULUAN



LATAR BELAKANG PENYUSUNAN LAKIN

Biro Hubungan Masyarakat sebagai unit kerja eselon 2 di lingkungan Sekretariat Jenderal dalam melaksanakan programnya harus mendukung peran dalam memberikan pelayanan publik, pelayanan informasi, fasilitasi hubungan antar lembaga dan layanan pemberitaan dan publikasi kinerja Kementerian Sosial.

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, Biro Hubungan Masyarakat pada tahun 2022 dihadapkan pada situasi dan lingkungan organisasi yang dinamis. Perubahan struktur organisasi serta program akselerasi terkait bantuan sosial dan pelayanan sosial yang telah dirancang harus didukung dengan program-program yang ada di seluruh unit kerja.

Strategi kehumasan dan Strategi Komunikasi yang tepat, terarah dan terpadu sangat diperlukan dalam menjalankan kebijakan program di Biro Humas yang tertuang dalam Rencana Strategis Sekretariat Jenderal tahun 2020 -2024 agar menghasilkan layanan informasi dan kehumasan yang optimal dalam mendukung program yang ada

Seiring dengan semakin dinamisnya program - program yang dijalankan Kementerian Sosial, tentunya hal ini juga menuntut Biro Humas untuk melakukan peningkatan sistem layanan informasi dan komunikasi dalam Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial kepada publik baik melalui media mainstream baik cetak maupun elektronik maupun media sosial dan kanal - kanal lain yang dapat dijadikan sebagai media dalam memberikan informasi dan komunikasi kepada masyarakat.

Dalam penyelenggaraan hal tersebut diatas tentu saja harus memenuhi prinsip akuntabilitas, sebagai wujud dari pengendalian, evaluasi dan akuntabilitas dalam memacu peningkatan kinerja di tiap tahunnya maka perlu disusun Laporan Kinerja Biro Humas yang menggambarkan pengukuran kinerja dan evaluasi serta pengungkapan yang memadai dari hasil analisis terhadap pengukuran kinerja tahun 2022.



TUGAS

melaksanakan urusan publikasi dan pemberitaan, hubungan antar lembaga serta perpustakaan dan dokumentasi

Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 1 Tahun 2022

FUNGSI

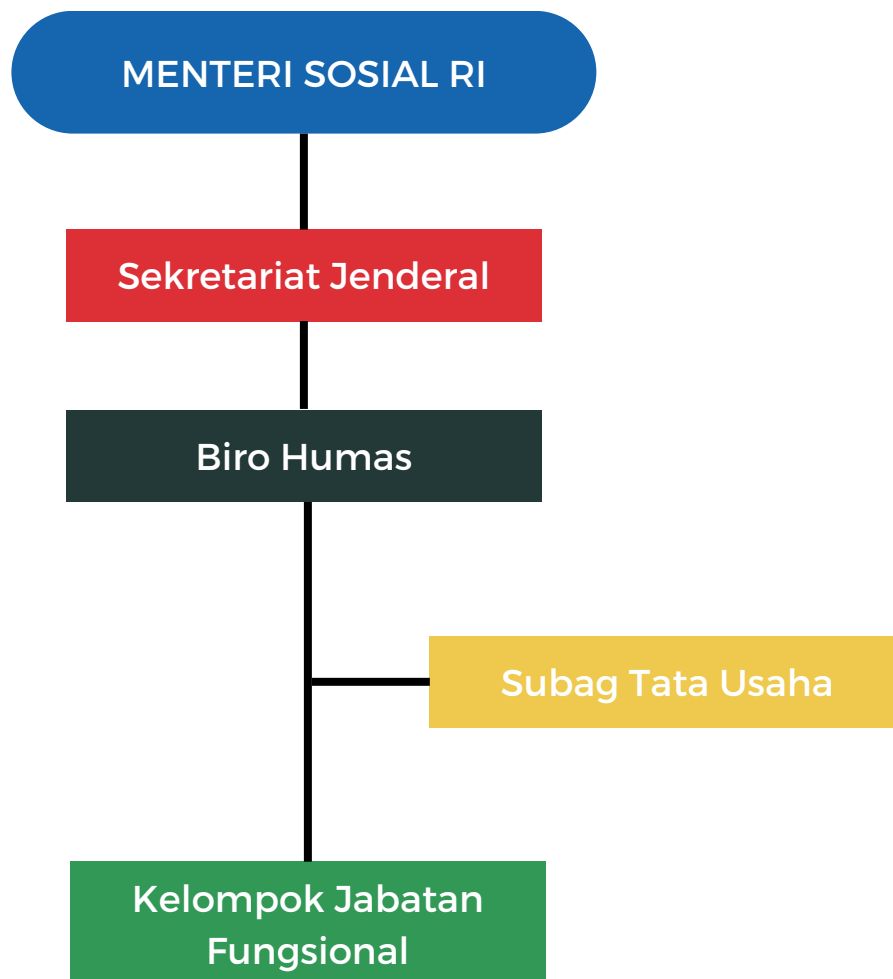
Dalam melaksanakan tugasnya, Biro Humas menyelenggarakan fungsi :

1. Penyiapan pelaksanaan urusan publikasi dan pemberitaan
2. Penyiapan pelaksanaan urusan hubungan antar lembaga
3. Penyiapan pelaksanaan urusan pengelolaan perpustakaan dan dokumentasi.

Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 1 Tahun 2022

STRUKTUR ORGANISASI

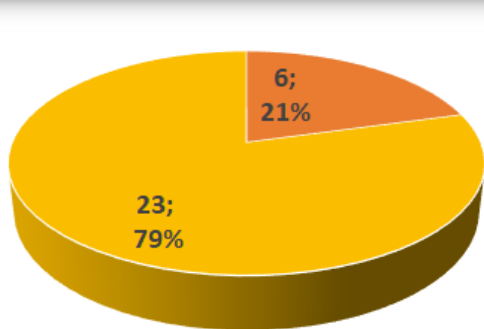
Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 1 Tahun 2022



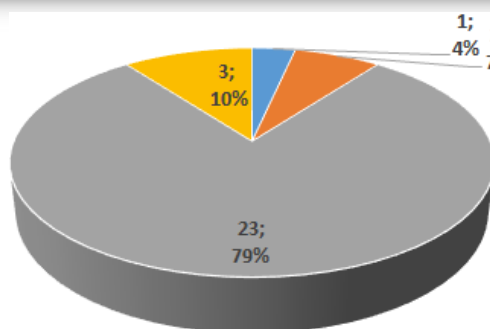
Dengan adanya Penyederhanaan Struktur Organisasi pada Instansi Pemerintah untuk Penyederhanaan Birokrasi maka dalam menjalankan fungsi - fungsi operasional dibentuklah kelompok kerja yang masing - masing tugas tersebut dijalankan oleh koordinator dan sub koordinator sesuai dengan Surat Keputusan yang telah ditetapkan.

FUNGSI KELOMPOK KERJA

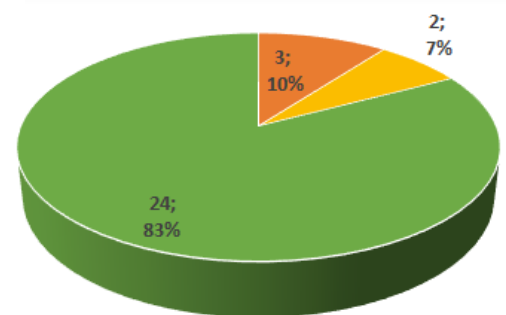
SDM ADALAH UNSUR UTAMA DALAM FUNGSI PELAYANAN



■ LAKI-LAKI ■ PEREMPUAN



■ SLTA ■ D3 ■ D4/S1 ■ S2



■ FUNGSIONAL UMUM ■ STRUKTURAL ■ FUNGSIONAL TERTEHTU

29 Orang PNS

23 Orang D4 / S1

17 Orang Pranata Humas

JUMLAH SDM BIRO HUMAS : 52 ORANG

PERAN STRATEGIS

Biro humas sebagai garda terdepan dan pusat informasi kepada masyarakat, tidak hanya memegang peranan penting dalam menyusun strategi komunikasi suatu instansi dan lembaga pemerintah. Humas, akan tetapi juga berperan sebagai pengontrol dan pengelola informasi yang benar dan berorientasi pada pelayanan publik. Peran strategis biro humas merupakan penjabaran dari tugas pokok dan fungsi yang terdapat pada Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 1 Tahun 2022 tentang Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sosial, dalam menjalankan peran strategis tersebut, biro humas mempunyai kontrak kerja dan indikator kinerja yang bersifat kuantitatif.

ISU STRATEGIS

Dalam mendukung pelaksanaan program - program seperti Atensi Anak Yatim Piatu dan Bantuan Sosial Sembako Kemiskinan Ekstrem.

Kementerian Sosial memperluas targetnya terkait pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH), Program Sembako / BPNT, Bantuan Sosial Tunai dan perbaikan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial, dan Atensi, hal ini tentu perlu dilakukan diseminasi informasi dan komunikasi secara massif kepada masyarakat dalam pelaksanaan program jaring pengaman sosial dan program reguler yang dijalankan Kementerian Sosial. Biro Humas dalam merespon hal tersebut perlu mengimplementasikan Komunikasi Publik sebagai Juru Bicara kepada Publik di tengah pelaksanaan program yang sedang berlangsung.

Peran Biro Humas di masa pelaksanaan program haruslah menyebarkan informasi positif ke tengah masyarakat, karena Humas merupakan pihak yang menggerakkan pesan dan informasi serta memberikan kontribusi dalam penyebaran informasi di masyarakat.

Hal tersebut menjadi fokus dan isu penting yang harus dilaksanakan Biro Humas, agar pelaksanaan program berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan.



SISTEMATIKA LAPORAN KINERJA

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang latar belakang, tugas dan fungsi, struktur organisasi, sumber daya manusia, peran strategis, isu strategis dan sistematika penyajian

BAB II PERENCANAAN DAN PERJANJIAN KINERJA

Menjelaskan tentang rencana strategis, kegiatan prioritas dan rencana kerja, perjanjian kinerja dan program dan anggaran

BAB III AKUNTABILITAS KINERJA

Disajikan informasi tentang capaian kinerja yaitu target dan realisasi kinerja pada tahun 2022, perbandingan realisasi kinerja dan capaian kinerja 3 tahun terakhir dan realisasi kinerja dengan target jangka menengah, analisis peningkatan / penurunan kinerja, analisis penggunaan sumber daya dan analisis program / kegiatan yang menjang keberhasilan / kegagalan serta realisasi anggaran 3 tahun terakhir

BAB IV PENUTUP

Kesimpulan atas capaian kinerja Biro Humas secara umum tahun 2022

BAB 2

PERENCANAAN DAN PK



RENCANA STRATEGIS

BIRO HUMAS

Dokumen Rencana Strategis (Renstra) Biro Humas tahun 2020-2024 tertuang dalam Keputusan Kepala Biro Humas Nomor 01/RENSTRA/HMS/09/2020 tentang Rencana Strategis (Renstra) Biro Humas Tahun 2020-2024, memuat perencanaan jangka menengah (5 tahun) termasuk visi, misi, tujuan, strategi, kebijakan, program, dan kegiatan pembangunan sesuai dengan tugas dan fungsi Biro Humas.

Selanjutnya dokumen Renstra Biro Humas 2020-2024 menjadi pedoman bagi Biro Humas dalam mewujudkan visinya, yaitu “Terwujudnya transformasi informasi yang efektif dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial” selama 5 tahun ke depan serta menjadi pedoman bagi Biro Humas dalam menyusun Rencana Kerja (Renja) tahunan.

Renstra ini dijabarkan dalam bentuk Rencana Kerja Tahunan (RKT) di tingkat unit kerja Eselon I Sekretariat Jenderal, dan Rencana Aksi Kegiatan (RAK) di tingkat Eselon II yang telah disesuaikan dengan Perpres No. 46 Tahun 2015 tentang Kementerian Sosial.

Dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan fungsinya agar efektif, efisien dan akuntabel, Biro Humas berpedoman pada dokumen perencanaan yang terdapat pada :

1. Arah dan Kebijakan pada Renstra Sekretariat Jenderal Tahun 2020 - 2024;
2. Renstra Biro Humas 2020-2024;
3. Penetapan Kinerja Biro Humas Tahun 2022.

2020 - 2024



SASARAN STRATEGIS

KEMENTERIAN SOSIAL

Terwujudnya Tata Kelola Kementerian Sosial yang Transparan dan Akuntabel dengan Melibatkan Publik

PROGRAM

Sekretariat Jenderal

Terwujudnya tata kelola Kementerian Sosial yang baik dengan kualitas layanan dan dukungan yang tinggi

Sebagai bentuk dukungan dalam implementasi pelaksanaan kebijakan / program kerja yang mengarah pada Sasaran Strategis diatas, biro humas perlu mengacu pada visi dan misi, tujuan dan sasaran kegiatan yang telah ditetapkan

VISI

Terwujudnya transformasi informasi yang efektif dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial

MISI

Membangun citra dan reputasi positif dengan meningkatkan kepercayaan publik (public trust) dan kepedulian terhadap penyelenggaraan kesejahteraan sosial

Meningkatkan publikasi dan pemberitaan program penyelenggaraan kesejahteraan sosial untuk membentuk opini publik

Meningkatkan hubungan antar lembaga dan kemitraan dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial

Menyebarkan informasi dan dokumentasi kebijakan dan program penyelenggaraan kesejahteraan sosial melalui pemanfaatan media teknologi informasi



KEGIATAN PRIORITAS

Sebagai langkah optimalisasi dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan yang mengaju pada sasaran strategis yang ada, perlu dibuat skala prioritas dalam melaksanakan kegiatan sehingga indikator untuk mencapai hal tersebut dapat dilaksanakan sesuai dengan target yang ada. Adapun rincian kegiatan prioritas dan rencana kerja biro humas antara lain :



kompone



RENCANA KERJA

Penyusunan Rencana Kerja (Renja) tahun 2022 didasari dari dokumen-dokumen terkait dengan perencanaan, termasuk di dalamnya dokumen Rencana Strategis (Renstra) Sekretariat Jenderal tahun 2020 - 2024 dan Renstra Biro Humas 2020 - 2024, rencana kerja tahun sebelumnya dan arahan pimpinan/kebijakan yang ditetapkan pada tahun sebelumnya. Dokumen tersebut digunakan sebagai panduan kegiatan yang merefleksikan target, volume dan anggaran yang digunakan dan menjadi target pelaksanaan kerja di tahun berjalan.

Dalam tahun berjalan terdapat perubahan dalam dokumen renja yang mengacu pada hasil revidi Rencana Strategis Sekretariat Jenderal 2020- 2024 yang didalamnya terdapat catatan atau rekomendasi perlu adanya indikator yang mengukur kepuasan pemangku kepentingan dan pengguna layanan yang dilakukan unit - unit di Sekretariat Jenderal, dan juga terdapat perubahan target dari indikator yang telah ditetapkan pada tahun sebelumnya berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi capaian target indikator pada tiap bulannya.

Atas dasar tersebut maka diusulkan adanya perubahan sasaran kegiatan, indikator dan target pada Rencana Kerja Tahun 2022

Indikator Kinerja Biro Humas dalam Renstra 2020 - 2024

Kegiatan :
Tata kelola Kehumasan

Sasaran Kegiatan :
Tersedianya Layanan Informasi dan
Komunikasi Kehumasan yang Optimal

Dalam Jutaan

Indikator	Target 2022	Alokasi
Persentase sentimen negatif pemberitaan Kementerian Sosial pada media	7 %	
Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan komunikasi dan informasi publik	85	
		28.231.666
Rata-rata waktu penyelesaian atas permohonan informasi publik	14 Hari	
Persentase layanan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti	80 %	

Indikator Kinerja Biro Humas dalam Renja 2022

Kegiatan :

Pengelolaan Komunikasi dan Informasi Publik

Sasaran Kegiatan :

1. Tersedianya layanan publikasi informasi dan komunikasi kehumasan yang optimal
2. Meningkatnya Kepuasan Stakeholder terhadap layanan Sekretariat Jenderal

Dalam Jutaan

Indikator	Target 2022	Alokasi
Persentase sentimen negatif pemberitaan Kementerian Sosial pada media	21 %	
Nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan komunikasi dan informasi publik	80	
Rata-rata waktu penyelesaian atas permohonan informasi publik	10 Hari	
Persentase layanan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti	100 %	13.429.575
Nilai Kepuasan Stakeholder terhadap Layanan Biro Hubungan Masyarakat	90	
Nilai Akuntabilitas Kinerja Biro Hubungan Masyarakat	76	

Komponen Kegiatan

Dalam Jutaan

KODE	KEGIATAN	PENDANAAN	PRAKIRAAN KEBUTUHAN		
		2021	2022	2023	2024
6287.EAI. 102.051	Hubungan Masyarakat	83.952	313.550	391.937	489.921
6287.EAI. 102.052	Kampanye / Edukasi Publik	1.486.499	1.093.396	1.366.745	1.708.431
6287.EAI. 102.053	Penyediaan Informasi Publik	14.634.149	23.167.292	28.959.115	36.198.894
6287.EAI. 102.054	Komunikasi Kelembagaan	1.820.903	4.174.233	5.217.792	6.522.240
6287.EAI. 102.055	Dokumentasi Bidang Kehumasan	2.565.524	3.903.150	4.878.937	6.098.671
6287.EAI. 102.056	Administrasi Umum, Perencanaan dan Evaluasi	1.132.443	2.363.805	2.954.756	3.693.445

PENYESUAIAN RENSTRA - RENJA - KONTRAK KINERJA 2022

Penyesuaian Rencana Strategis, Rencana Kerja dan Kontrak Kinerja tahun 2022 ditampilkan dalam bentuk matriks sebagai berikut :

NO	INDIKATOR RENSTRA 2022	TARGET	INDIKATOR RENJA / KK 2022	TARGET
1	Persentase sentimen negatif pemberitaan Kementerian Sosial pada media	7%	Persentase sentimen negatif pemberitaan Kementerian Sosial pada media	21%
2	Nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan komunikasi dan informasi publik	85	Nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan komunikasi dan informasi publik	80
3	Rata-rata waktu penyelesaian atas permohonan informasi publik	14 Hari	Rata-rata waktu penyelesaian atas permohonan informasi publik	10 Hari
4	Persentase layanan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti	80%	Persentase layanan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti	100%
5	-	-	Nilai Kepuasan Stakeholder terhadap Layanan Biro Hubungan Masyarakat	90
<p>Catatan : Survey kepuasan layanan menyesuaikan dengan lingkup masing - masing unit kerja , hal ini diperlukan untuk mengukur perspektif internal di Biro Humas, Indikator ini ditetapkan berdasarkan hasil reviu renstra Kementerian Sosial yang merekomendasikan adanya Penilaian Perspektif internal pada tingkat Kementerian sampai Unit Kerja, target yang ditetapkan adalah nilai interval terendah dari kategori baik pada Permenpan 14 Tahun 2017</p>				
6	-	-	Nilai Akuntabilitas Kinerja Biro Hubungan Masyarakat	76
<p>Catatan : Penambahan indikator ini diperlukan agar dapat dimonitor progres pencapaiannya pada tiap tahunnya dan dicantumkan pada dokumen legal yang dapat menjadi bahan monitoring dan evaluasi pada tahun berikutnya, target yang ditetapkan berdasarkan baseline nilai yang diperoleh pada tahun sebelumnya</p>				

Penetapan

PERJANJIAN KINERJA

Penetapan Kinerja Tahun 2022 dilakukan secara berjenjang sesuai dengan kedudukan, tugas, dan fungsi, yang berdasar pada Rencana Kerja pada tahun berjalan, dari tahun ke tahun Kontrak Kinerja diupayakan mengalami peningkatan berkelanjutan, dengan mereviu kembali fokus kegiatan, mempertajam kualitas IKK dan target dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Agar dapat dijadikan tolok ukur evaluasi akuntabilitas kinerja Biro Humas dan sebagai dasar penilaian keberhasilan/kegagalan pencapaian tujuan dan sasaran organisasi; menciptakan tolok ukur kinerja sebagai dasar evaluasi kinerja aparatur; dan sebagai dasar pemberian reward atau penghargaan dan sanksi.

NO	INDIKATOR KINERJA KEGIATAN	TARGET AWAL	TARGET AKHIR
1	Persentase sentimen negatif pemberitaan Kementerian Sosial pada media	21%	21%
2	Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan komunikasi dan informasi publik	85	80
Catatan : dilakukan perubahan target pada tahun berjalan dengan mempertimbangkan evaluasi atas pencapaian pada tiap periode pelayanan			
3	Rata-rata waktu penyelesaian atas permohonan informasi publik	10 Hari	10 Hari
Catatan : Perubahan target sebagai upaya peningkatan pelayanan, berdasarkan hasil reviu pelaksanaan pelayanan yang sedang berjalan			
4	Persentase layanan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti	100%	100%
5	Nilai Kepuasan Stakeholder terhadap Layanan Biro Hubungan Masyarakat	77	90
Catatan : Perubahan target dilakukan pada tahun berjalan agar menyesuaikan dengan target yang ditetapkan pada Indikator Kementerian Sosial			
6	Nilai Akuntabilitas Kinerja Biro Hubungan Masyarakat	75	76
Catatan : penyesuaian target dengan capaian yang telah diperoleh dari tahun - tahun sebelumnya			

Dalam dokumen perjanjian kinerja awal dan akhir terdapat perbedaan jumlah sasaran kegiatan jika dibandingkan dengan dokumen rencana kinerja, perubahan terjadi di beberapa target indikator hal ini menandakan optimisme organisasi dalam melakukan perbaikan atau perubahan pelayanan sehingga capaiannya lebih optimal dan pertimbangan atas evaluasi pelayanan yang telah dilakukan.

TUJUAN INDIKATOR

Rumusan tujuan Biro Humas merupakan cerminan dari keberhasilan target yang akan dicapai, yang tergambarkan dalam table berikut :

NO	TUJUAN	INDIKATOR TUJUAN
1	Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik Sektor Kesejahteraan Sosial	1. Pesentase Sentimen negative pemberitaan Kementerian Sosial pada media 2. Indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan komunikasi dan informasi publik

Indikator tujuan yang tercapai akan berdampak pada misi Biro Humas dalam membangun citra dan respon positif serta kepercayaan publik dalam sector kesejahteraan sosial sehingga dapat membangun opini publik ke arah yang baik dan akan berdampak pada capaian pelaksanaan program - program yang dilaksanakan Kementerian Sosial.

INDIKATOR KINERJA UTAMA

Untuk mengukur kinerja Biro Humas, dari indikator kinerja kegiatan dipilih indikator yang mewakili seluruh proses pelaksanaan rencana kerja dan menggambarkan karakteristik tugas dan fungsi Biro Humas yang ditetapkan menjadi Indikator Kinerja Utama

NO	INDIKATOR KINERJA KEGIATAN	TARGET 2022
1	Persentase sentimen negatif pemberitaan Kementerian Sosial pada media	21%
2	Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan komunikasi dan informasi publik	80

METODE PERHITUNGAN

NO	INDIKATOR KINERJA KEGIATAN	DESKRIPSI	SUMBER DATA	CARA PERHITUNGAN	KEY SUCCESS KRITERIA
1	Persentase sentimen negatif pemberitaan Kementerian Sosial pada media	- Opini negatif terkait aktivitas Kementerian Sosial yang terdeskripsikan melalui pemberitaan di media massa (Cetak, elektronik, Radio, online, media sosial) - Jumlah sentimen pemberitaan diperoleh dari sistem media monitoring	Laporan Media Monitoring	Target - (Realisasi - Target) / Target x 100%	Persentase pemberitaan negatif < target
2	Nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan komunikasi dan informasi publik	- Kepuasan atas layanan informasi dan komunikasi kesejahteraan sosial digunakan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat atas layanan informasi dan komunikasi kesejahteraan sosial yang diberikan Kementerian Sosial. - Nilai kepuasan atas layanan komunikasi dan informasi kesejahteraan sosial adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat atas yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan komunikasi dan informasi penyelenggaraan program kesejahteraan sosial - Survey dilakukan terhadap layanan pengelolaan informasi dan dokumentasi (PPID) kepada penerima pelayanan informasi dan komunikasi langsung kepada publik yang dikelola Biro Humas dalam lingkup Kementerian Sosial	Laporan Layanan PPID	Menggunakan Metode Permen PAN & RB 14 Tahun 2017 tentang Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat	Nilai Kepuasan Layanan > target
3	Rata-rata waktu penyelesaian atas permohonan informasi publik	Waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam menindaklanjuti / menjawab informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat yang masuk dalam pelayanan PPID	Laporan Layanan PPID	Total Jumlah waktu penyelesaian pemohon informasi / Total jumlah pemohon informasi yang dikonversi dalam Hari	Rata - rata waktu penyelesaian < maksimal waktu penyelesaian yang ditetapkan UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
4	Persentase layanan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti	Jumlah aduan pada aplikasi Lapor.Go.ID yang status aduannya sudah ditindaklanjuti untuk dilakukan proses penyelesaian oleh Unit teknis (laporan dari Kanal lain telah diintegrasikan ke aplikasi "Lapor")	Laporan Layanan "LAPOR.GO.ID"	Perhitungan melalui sistem LAPOR.GO.ID	Jumlah aduan yang sudah ditindaklanjuti = 100%
5	Nilai Kepuasan Stakeholder atas Layanan Biro Hubungan Masyarakat	- Nilai kepuasan stakeholder adalah tingkat kepuasan pemangku kepentingan baik kelompok maupun individu, instansi, yang diukur dengan cara membandingkan hasil yang mereka peroleh atau terima dengan tujuan program atau kegiatan yang juga dipengaruhi sudut pandang setiap pemangku kepentingan. - Data dan informasi penilaian disajikan dalam bentuk kuantitatif dan kualitatif yang mencakup aspek persyaratan, sistem, mekanisme, proses, waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana. - Survey dilakukan terhadap layanan/ program Biro Humas - Pelaksanaan survey menggunakan metode sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 pada masing-masing layanan/program dan menggunakan variabel / unsur pada kuisioner menyesuaikan dengan karakteristik pelayanan	Laporan Survey	Menggunakan Metode Permen PAN & RB 14 Tahun 2017 tentang Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat	Nilai Kepuasan Layanan > target
6	Nilai Akuntabilitas Kinerja Biro Humas	- SAKIP adalah instrumen yang digunakan instansi pemerintah dalam memenuhi kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi organisasi, terdiri dari berbagai komponen yang merupakan satu kesatuan, yaitu perencanaan strategik, perencanaan kinerja, pengukuran kinerja, dan pelaporan kinerja (Perpres No. 29 Tahun 2014 tentang SAKIP) - Nilai AKIP Biro Humas merupakan ukuran perkembangan implementasi SAKIP di Biro Humas - Bobot penilaian : 1. Perencanaan Kinerja 30% 2. Pengukuran Kinerja 30% 3. Pelaporan Kinerja 15% 4. Evaluasi Internal 25%	Regulasi : Permenpan RB No 12 Tahun 2015 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah	Berdasarkan nilai Evaluasi SAKIP yang dilakukan oleh APIP	Tercapainya nilai akuntabilitas kinerja Biro Humas sesuai dengan target yang ditetapkan Range : AA (>90-100) Sangat Memuaskan A (>80-90) Memuaskan BB (>70-80) Sangat baik B (>60-70) Baik CC (>50-60) Cukup (memadai) C (>30-50) Kurang D (>0-30) Sangat Kurang Periode Pelaporan : Tahunan

Capaian IKK ditetapkan berdasarkan ketentuan sebagai berikut :

- Angka maksimum Nilai capaian ditetapkan sebesar 100% untuk yang menggunakan satuan persentase
- Angka maksimum Nilai capaian ditetapkan sebesar 100 untuk yang menggunakan satuan nilai
- Angka minimum Nilai capaian ditetapkan sebesar 0% untuk yang menggunakan satuan Persentase
- Angka minimum Nilai capaian ditetapkan sebesar 0 untuk yang menggunakan satuan Nilai
- Angka minimum indeks capaian ditetapkan sebesar 0 untuk yang menggunakan satuan Hari
- Pada indikator Sentimen Negatif Pemberitaan semakin mendekati nilai minimum indeks capaiannya maka semakin baik capaiannya
- Pada indikator Rata - rata waktu penyelesaian informasi semakin mendekati nilai minimum indeks capaiannya maka semakin baik capaiannya

BAB 3

AKUNTABILITAS KINERJA





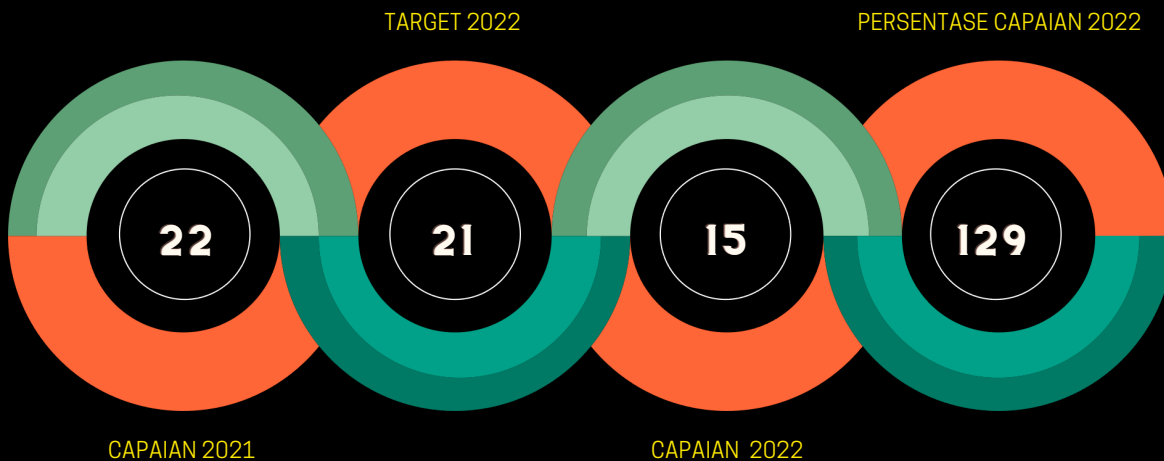
Pengukuran tingkat capaian kinerja Biro Hubungan Masyarakat tahun 2022, dilakukan dengan cara membandingkan antara target dengan capaian target masing-masing indikator kinerja sasaran Tahun 2022 dengan tahun sebelumnya.

Dari hasil pengukuran kinerja tersebut, terdapat indikator yang tidak memenuhi target yang telah ditetapkan, hal ini akan dijelaskan secara rinci pada analisis pencapaian. berikut ikhtisar capaian kinerja pada tahun 2022 :

TARGET DAN REALISASI 2022

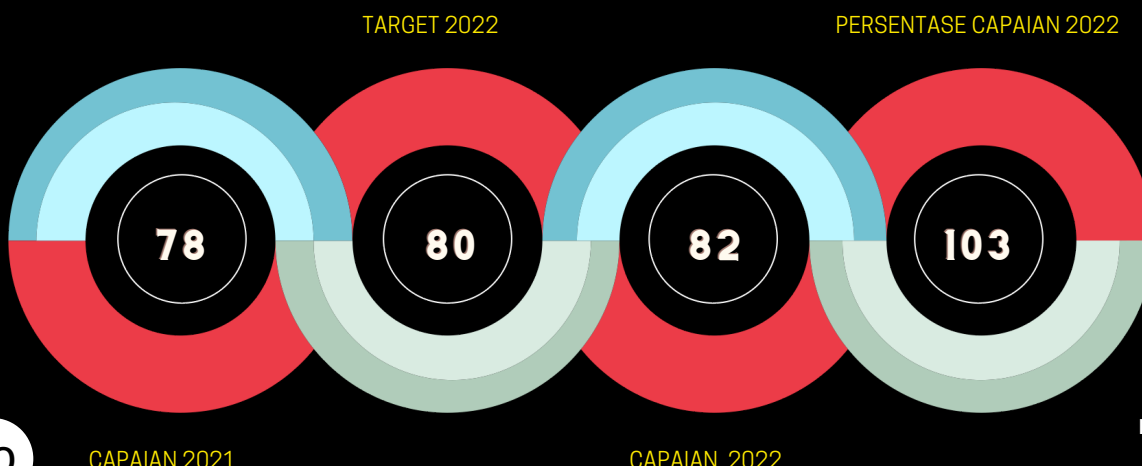
Persentase sentimen negatif pemberitaan Kementerian Sosial pada media

IKU 1



Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan komunikasi dan informasi publik (Nilai)

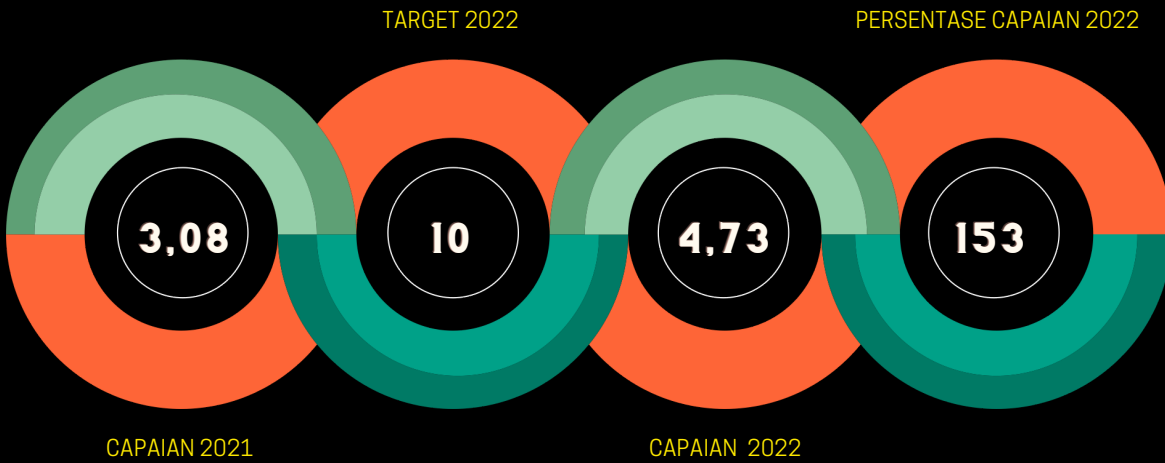
IKU 2



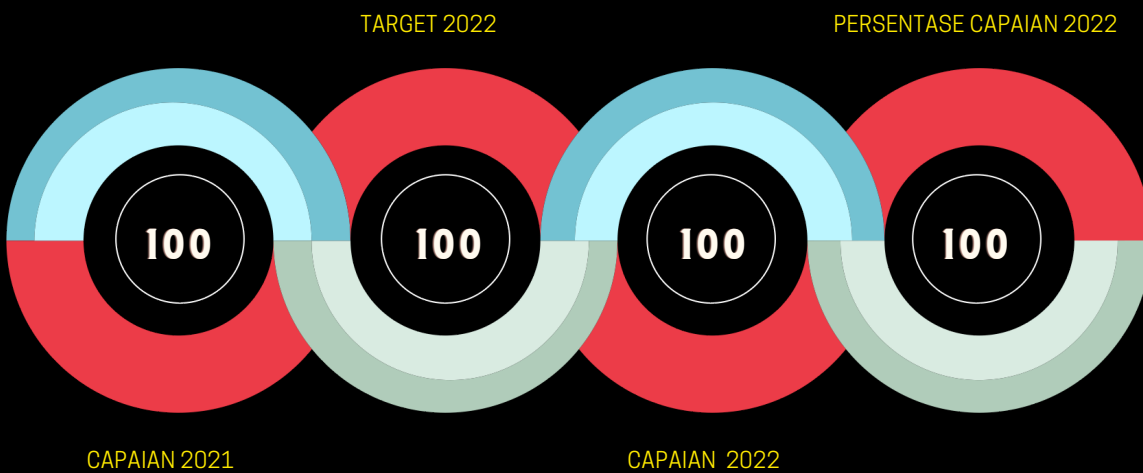
CAPAIAN KINERJA



Rata-rata waktu penyelesaian atas permohonan informasi publik (Hari)



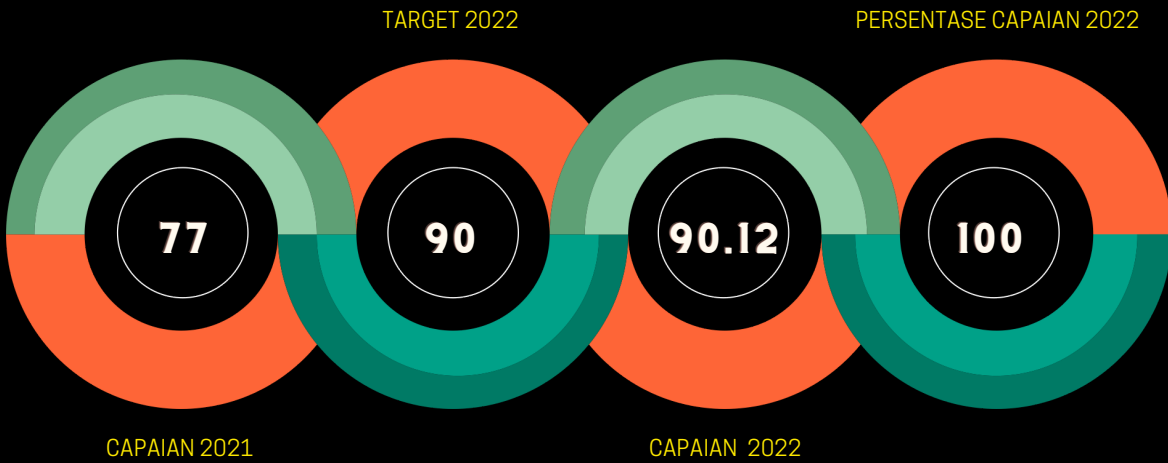
Persentase layanan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti



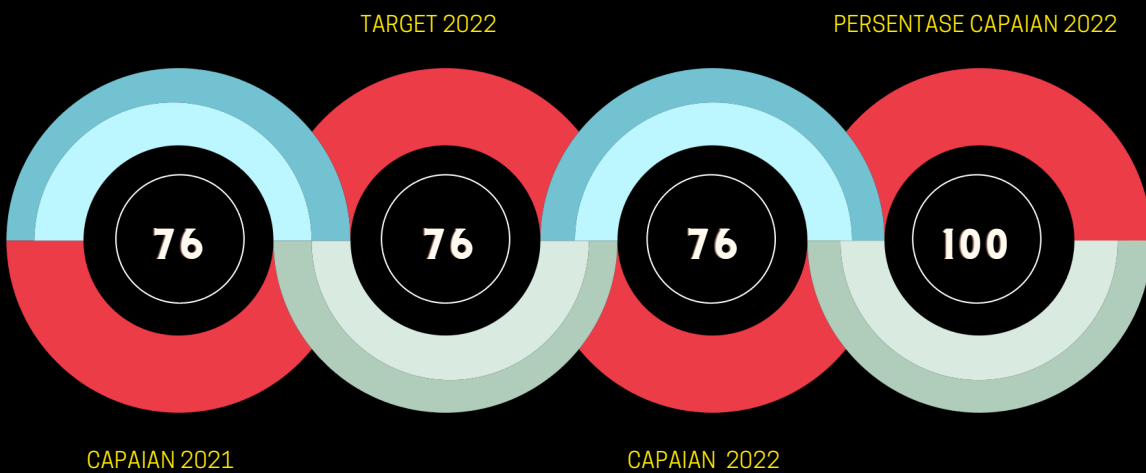
CAPAIAN KINERJA



Nilai Kepuasan Stakeholder atas Layanan Biro Hubungan Masyarakat



Nilai Akuntabilitas Kinerja Biro Hubungan Masyarakat



CAPAIAN KINERJA

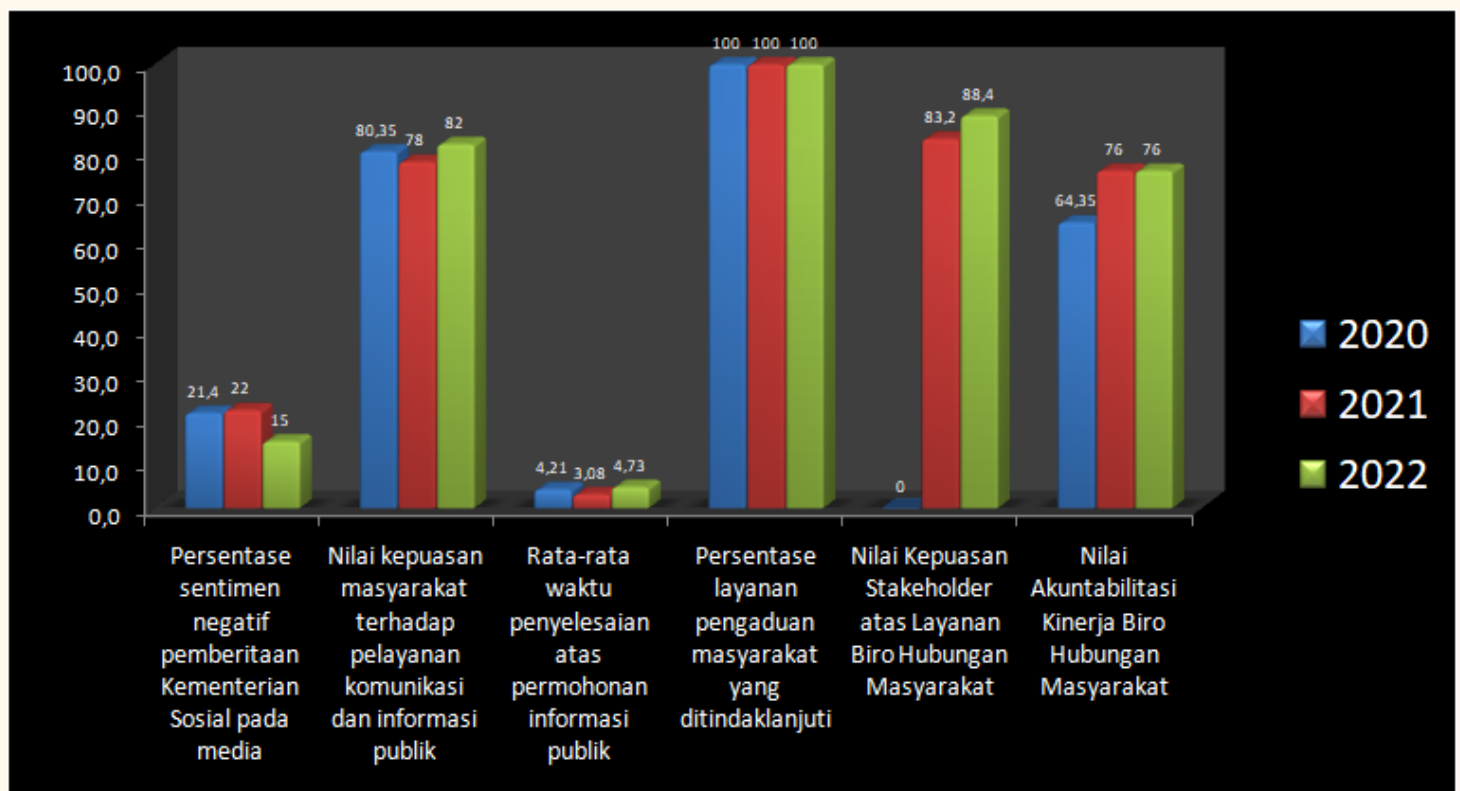


TARGET KINERJA

NO	INDIKATOR KINERJA KEGIATAN	TARGET				
		2021	2022	2023	2024	SATUAN
1	Persentase sentimen negatif pemberitaan Kementerian Sosial pada media	<22	<21	<20	<19	PERSEN
2	Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan komunikasi dan informasi publik	82	85	87	87	NILAI
3	Rata-rata waktu penyelesaian atas permohonan informasi publik	10	10	10	10	HARI
4	Persentase layanan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti	100	100	100	100	PERSEN
5	Nilai Kepuasan Stakeholder atas Layanan Biro Hubungan Masyarakat	77	78	79	80	HARI
6	Nilai Akuntabilitas Kinerja Biro Hubungan Masyarakat	75	76	77	78	PERSEN

CAPAIAN REALISASI KINERJA

Perbandingan dalam tiga tahun terakhir (2020 - 2021 - 2022)



gambaran selama setahun

ANALISIS KINERJA



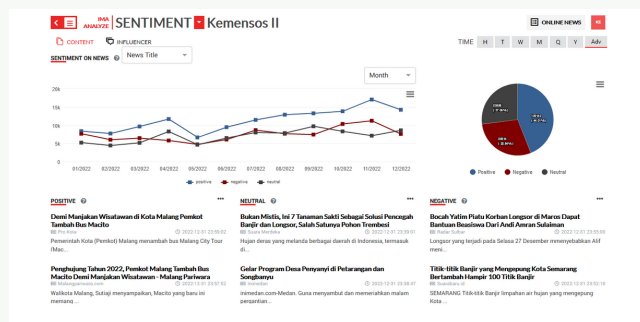
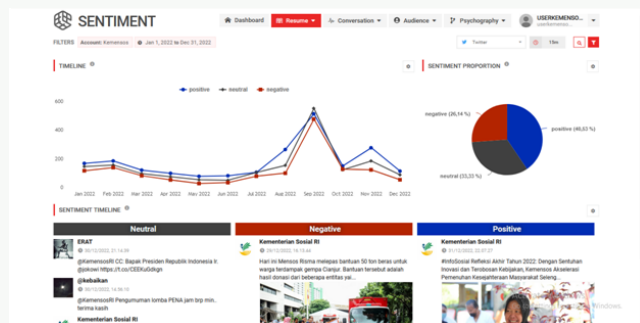
Persentase sentimen negatif pemberitaan Kementerian Sosial pada media

Persentase sentimen pemberitaan Kementerian Sosial merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur capaian kinerja yang dilakukan Biro Humas, indikator ini menggambarkan bagaimana opini masyarakat yang terbentuk terhadap image lembaga dan respon masyarakat terhadap program - program yang dijalankan.

Aktifitas pemantauan pemberitaan dilakukan pada berbagai kanal meliputi, media online, media Sosial dan media elektronik, keseluruhan berita setiap hari dimonitor, divalidasi dan dianalisis kemudian dikategorikan dalam 3 opini yaitu: positif, netral dan negatif.

Proses monitoring dilakukan menggunakan sistem / tools yaitu Intelligence Socio Analytics dan Intelligence Media Analytics yang dapat secara realtime memberikan data - data yang dibutuhkan.

Selama tahun 2022, artikel pemberitaan aktivitas Kementerian Sosial pada berbagai kanal media terpantau sebanyak 70.607 dengan rincian Artikel pemberitaan dengan sentimen netral sebanyak 27.321, artikel pemberitaan dengan sentimen positif sebanyak 32.711 dan artikel pemberitaan dengan sentimen negatif sebanyak 10.575. Apabila dibandingkan dengan tahun 2021 jumlah artikel pemberitaan pada tahun 2022 mengalami penurunan, hal ini dipengaruhi oleh berkurangnya respon media dan masyarakat terhadap program - program yang dijalankan Kementerian Sosial yang berimplikasi pada pemberitaan di kanal - kanal media.



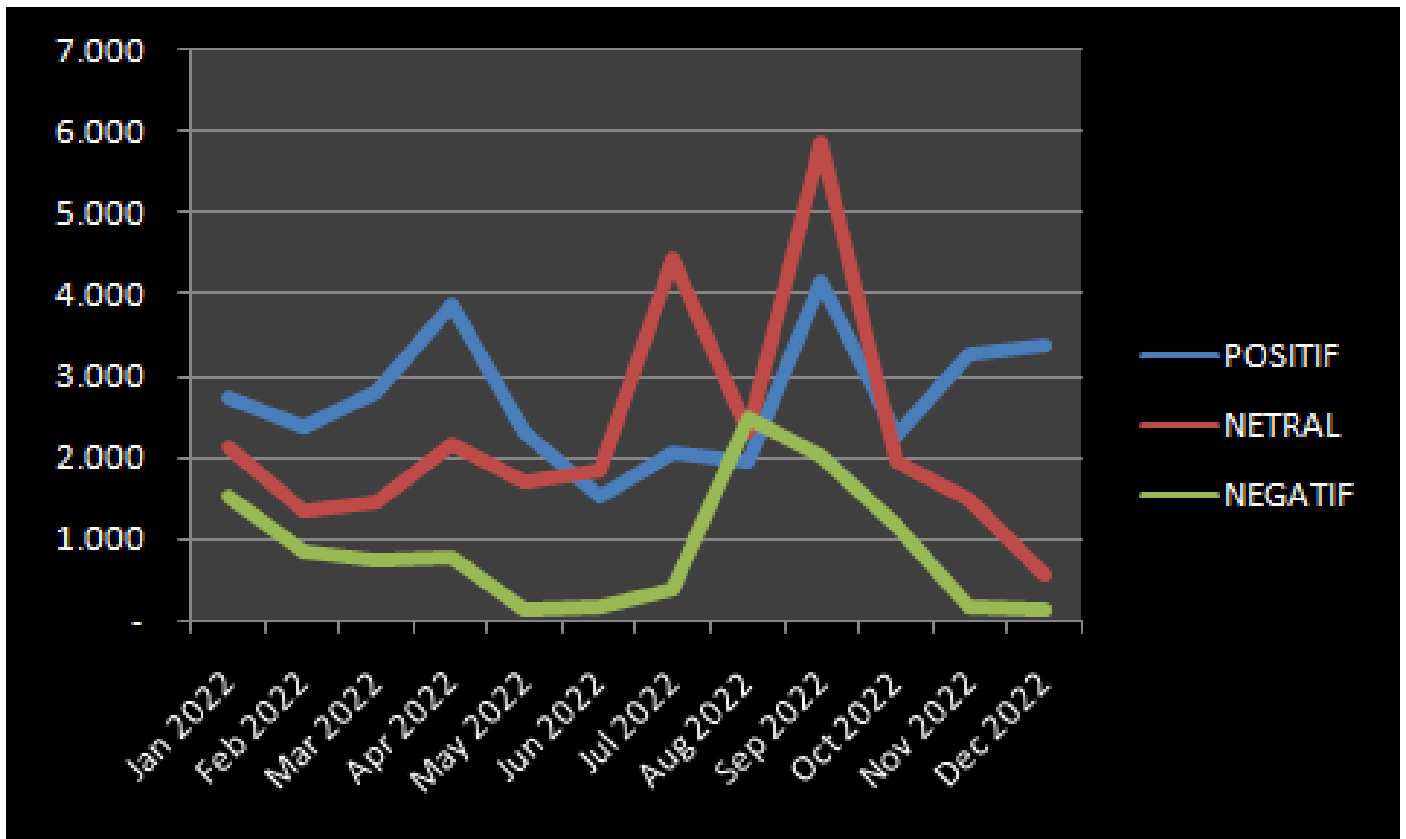
Sistem Media Monitoring

PERHITUNGAN CAPAIAN INDIKATOR

$$\frac{\sum \text{Opini Negatif}}{\sum \text{Opini Yang Terpantau di Media}} \times 100\%$$

Rekapitulasi Analisis Pemberitaan

BULAN	POSITIF	NETRAL	NEGATIF	JUMLAH
Jan 2022	2.730	2.124	1.539	6.393
Feb 2022	2.388	1.354	849	4.591
Mar 2022	2.821	1.469	734	5.024
Apr 2022	3.873	2.182	761	6.816
May 2022	2.298	1.716	140	4.154
Jun 2022	1.526	1.861	160	3.547
Jul 2022	2.076	4.443	373	6.892
Aug 2022	1.937	2.307	2.500	6.744
Sep 2022	4.157	5.867	2.039	12.063
Oct 2022	2.262	1.946	1.169	5.377
Nov 2022	3.257	1.481	180	4.918
Dec 2022	3.386	571	131	4.088
TOTAL	32.711	27.321	10.575	70.607



Dari data yang diperoleh berdasarkan tabel dan bagan garis diatas sentimen pemberitaan positif dan netral mendominasi jumlah pemberitaan perbulannya, pada bulan September terdapat kenaikan jumlah pemberitaan hal tersebut dipengaruhi oleh adanya periode pencairan bantuan sosial di berbagai program yang dijalankan Kementerian Sosial.

Dengan demikian dapat dihitung persentase sentimen negatif pemberitaan Kementerian Sosial pada tahun 2022 :

$$\frac{10.575}{70.607} \times 100\% = 15\%$$

MELEBIHI TARGET

ANALISA KEBERHASILAN PENCAPAIAN TARGET

Persentase sentimen negatif pemberitaan Kementerian Sosial pada media

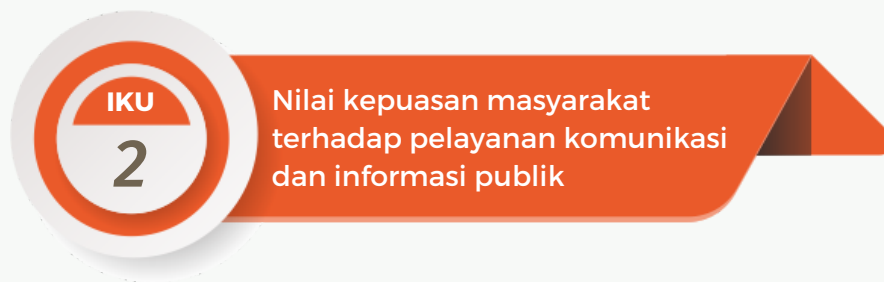
Persentase sentimen negatif pemberitaan Kementerian Sosial pada media adalah salah satu Indikator kinerja utama (KPI), yang berkontribusi terhadap pencapaian tujuan dari Biro Humas. Keberhasilan dalam pencapaian target dipengaruhi beberapa faktor utama antara lain publikasi informasi dan edukasi kepada masyarakat yang dilakukan secara masif dengan berbagai metode berdasarkan sasaran targetnya, counter opini yang berkembang di media atau di masyarakat juga mempengaruhi jumlah sentimen pemberitaan, hal ini sangat efektif dalam menekan atau meminimalisir sentimen pemberitaan negatif yang keluar di berbagai kanal media.

Media monitoring yang dilakukan oleh Kementerian Sosial terutama terhadap pemberitaan dan respon bersentimen negatif dari media atau masyarakat sangat berdampak signifikan terhadap pencapaian target yang diharapkan. Respon kasus yang dilakukan oleh unit - unit pelaksanaan teknis yang dilakukan secara cepat dan tanggap dari hasil media monitoring dan aduan masyarakat sangat mempengaruhi dalam menekan pemberitaan dan respon yang berpotensi berkembang kearah sentimen negatif. Dalam mengoptimalkan pencapaian target Biro Humas melaksanakan kegiatan antara lain :

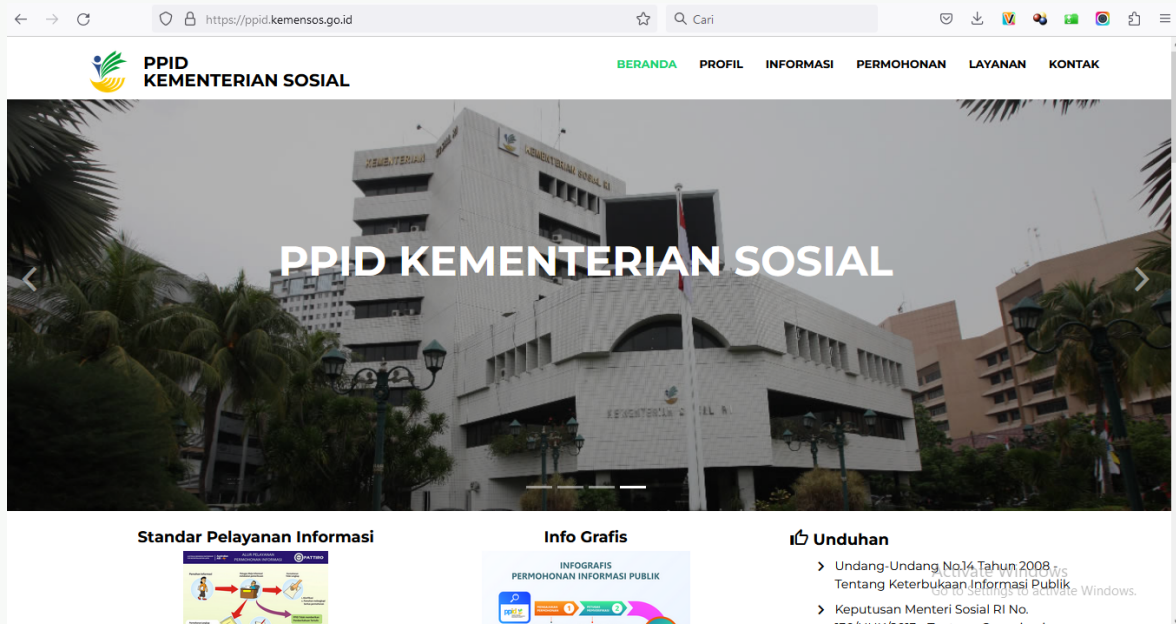
- Pameran Penyelenggaraan Program Kesejahteraan Sosial
- Media Promosi Edukasi Publik / Campaign Kit Kehumasan
- Publikasi Di Media
- Peliputan Program Pembangunan Kessos
- Penerbitan Majalah Internal Kementerian Sosial
- Kunjungan Ke Orsos/Lsm/Ls Berprestasi Yang Bergerak Di Bidang Kesejahteraan Sosial
- Analisis Berita
- Konferensi Pers
- Pengelolaan Website Kementerian Sosial
- Kunjungan Kementerian Sosial Ri Ke Media Massa Daerah dan Nasional
- Pers Gathering
- Dokumentasi Program Pembangunan Kesejahteraan Sosial
- Filler Program Pembangunan Kessos
- Penyediaan Bahan Siaran Berita Dan Publikasi

gambaran selama setahun

ANALISIS KINERJA



Nilai Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan komunikasi dan informasi publik merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur capaian kinerja yang dilakukan Biro Humas, indikator ini menggambarkan bagaimana pelayanan informasi dan komunikasi kepada masyarakat terhadap program - program yang dijalankan Kementerian Sosial berjalan dengan optimal dan mampu beradaptasi dengan baik dengan kondisi yang terjadi. Dalam pengurukan indikator ini mengacu pada pelayanan PPID di Kementerian Sosial.



Website PPID Kementerian Sosial

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kementerian Sosial sebagai lembaga pemerintah yang sangat berkaitan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat, memberikan tanggungjawab tugasnya kepada Biro Hubungan Masyarakat untuk menjadi leading sektor dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kementerian Sosial.

Sebagai unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat dan untuk mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara transparan, cepat, tepat, sederhana, aman, terjangkau dan memiliki kepastian, maka untuk mengukur hal tersebut biro hubungan masyarakat melakukan survey Indeks kepuasan layanan publik dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Jumlah sampel Survei Kepuasan Masyarakat disesuaikan dengan tabel Morgan dan Krejcie, maka sasarannya pada layanan pemberian informasi publik melalui PPID Kementerian Sosial, disebar secara daring periode waktunya 1 Januari 2022 sampai dengan 31 Desember 2022 sebanyak 169 (seratus enam puluh sembilan) pemohon, dan terkumpul umpan balik (feed back) sebanyak 84 (delapan puluh empat) terdiri dari : instansi pemerintah baik pusat maupun daerah, LSM, mahasiswa / pelajar serta masyarakat.

Survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner Google Formulir melalui <https://forms.gle/8WtPedvffkj8TjZy5> yang dikirimkan melalui email terhadap pemohon informasi yang mendapatkan layanan informasi publik PPID Kementerian Sosial RI.

HASIL PENILAIAN SURVEY

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.274	B
U2	Prosedur Pelayanan	3.131	B
U3	Kecepatan Pelayanan	3.202	B
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.607	A
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.369	B
U6	Kompetensi Petugas	3.238	B
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.357	B
U8	Penanganan Pengaduan	3.310	B
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.119	B
IKM Unit pelayanan (hasilkonversi)		3.290 / (82.242)	B

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai Rata - Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 1/9

Dari hasil penilaian di atas rata-rata penilaian tertinggi dengan kategori Sangat Baik yaitu Kesesuaian / Kewajaran Biaya, karena layanan pemberian informasi publik melalui PPID Kementerian Sosial secara keseluruhan pelayanannya menggunakan pembiayaan APBN.

Selanjutnya dari hasil mutu pelayanan lainnya terdapat kategori Baik yaitu Kesesuaian Persyaratan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Pelayanan, Kompetensi Petugas, Perilaku Petugas Pelayanan, Penanganan Pengaduan, Kualitas Sarana dan Prasarana. Kategori Baik yang didapatkan harus tetap ditingkatkan atau perlu dilakukan reviu ulang khususnya Kualitas Sarana dan Prasarana dengan standar pelayanan publik.

IKM UNIT PELAYANAN : 82,24 (BAIK)

MELEBIHI TARGET

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) = 88,31 - 100
- B (Baik) = 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) = 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) = 25,00 - 64,99

2 ANALISA KEBERHASILAN PENCAPAIAN TARGET

Nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan komunikasi dan informasi publik

Nilai Kepuasan Masyarakat (IKM) atas unit penyelenggara pelayanan publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Di Lingkungan Kementerian Sosial Tahun 2021 sebesar 78.009. Apabila mengacu kepada tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Tabel di atas sesuai Peraturan KemenPANRB No. 14 Tahun 2017, perolehan nilai berada pada interval nilai 76.61 – 88.30 yang menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan PPID Kementerian Sosial berada di kategori baik.

Jika dibandingkan dengan hasil IKM Tahun 2021 (IKM = 78), nilai IKM Tahun 2022 mengalami kenaikan meskipun masih dalam kategori yang sama, yaitu "Baik". Kenaikan nilai IKM dipengaruhi oleh pengembangan layanan yang dilakukan oleh unit PPID Kementerian Sosial pada pertengahan tahun 2022 yaitu berupa pembentukan pusat kendali yang dapat mengantisipasi permintaan informasi dan data secara cepat dan upaya perbaikan layanan terhadap unsur -unsur yang dinilai juga telah dilakukan agar prosedur layanan yang dijalankan PPID dapat berjalan dengan optimal

Dalam upaya mengoptimalkan pencapaian target Biro Humas melaksanakan kegiatan antara lain :

- Pengelolaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)
- Penyusunan Daftar informasi yang dikecualikan
- Penyusunan SOP layanan informasi publik
- Advokasi dan Edukasi Sengketa PPID Pelaksana

gambaran selama setahun

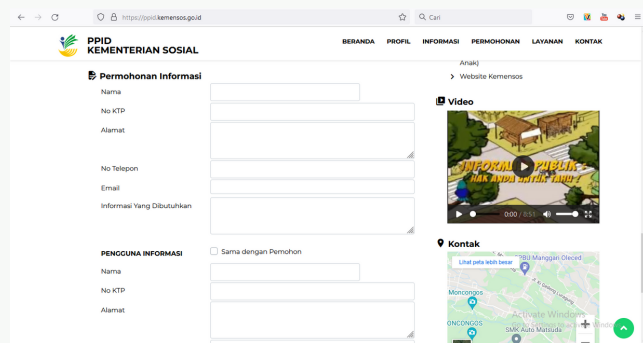
ANALISIS KINERJA



Rata-rata waktu penyelesaian atas permohonan informasi publik

Waktu penyelesaian permohonan informasi publik merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat, hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya yang bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dan menerapkan nilai-nilai pelayanan publik. Kementerian Sosial menindaklanjutinya dengan beberapa aksi nyata demi terwujudnya pelayanan informasi kepada Stakeholder.

Pelaksanaan program ini dimulai dengan menyusun payung hukum untuk penunjukan tugas dan fungsi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan Kementerian Sosial melalui Keputusan Menteri Sosial (Kepmensos) Nomor 130/HUK/2013 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Sosial dan menetapkan beberapa Pejabat yang menangani kehumasan maupun dokumentasi sebagai PPID di masing-masing unit kerja eselon 1 yang dikoordinasikan oleh PPID Sekretariat Jenderal sebagai koordinator PPID Utama di Kementerian Sosial.



Akses Pelayanan Informasi Melalui Website

Penunjukan beberapa PPID tersebut didasari dengan pertimbangan cakupan wilayah yang sangat luas, sehingga diterbitkannya Kepmensos dalam mendorong keterbukaan informasi publik.

Informasi yang semakin pesat dengan adanya sistem informasi tersebut diharapkan mobilitas masyarakat dalam memperoleh informasi terkait dengan pelaksanaan dengan tugas dan fungsi Kementerian Sosial secara transparan dan dapat dilayani dengan mudah dan cepat.

Sistem informasi tersebut terbagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu : Akses layanan informasi secara Online dengan mengakses informasi melalui website (ppid.kemsos.go.id) dan email (ppid@kemsos.go.id), dan Akses layanan informasi secara langsung dengan melalui ruangan PPID Kementerian Sosial di Jalan Salemba Raya No. 28 Jakarta.

Selama tahun 2022, PPID Kementerian Sosial menerima 169 (seratus enam puluh sembilan) permohonan informasi dengan waktu rata-rata 4.73 Hari Kerja (empat koma tujuh puluh tiga) hari kerja, terdapat 133 (seratus tiga puluh tiga) permohonan diterima/dilayani sepenuhnya, 0 (nol) permohonan diproses dan 36 (tiga puluh enam) permohonan ditolak, dimana dalam permohonan informasi ditolak dimaksud terdiri dari permohonan yang tidak lengkap persyaratan, bukan kewenangan PPID Kementerian Sosial, SPAM dan Informasi tidak jelas serta termasuk kategori informasi yang dikecualikan Pasal 17 Huruf H., Ada terjadinya penurunan permintaan informasi publik dikarenakan PPID Kemensos sudah mengupdate informasi pada website ppid.kemensos.go.id sehingga publik bisa mencari informasi sebagaimana yg diminta, dan terjadinya maintenance pada sebagian besar webiste yang berdomain kemensos.go.id (termasuk web ppid) sejak bulan 19 September s.d 19 Oktober 2022, hal ini dapat mempengaruhi terjadinya permintaan sedikit pada bulan Oktober.

Rekapitulasi Penyelesaian Informasi Publik

No.	Bulan	Diterima	Ditolak	Spam	Bukan Kewenangan	Total
1	Januari	5	2	1	0	8
2	Februari	7	0	0	0	7
3	Maret	16	2	2	3	23
4	April	10	2	1	1	14
5	Mei	3	2	0	1	6
6	Juni	16	0	0	0	16
7	Juli	8	2	2	0	12
8	Agustus	15	3	0	1	19
9	Septembe	31	1	0	0	32
10	Oktober	3	1	0	0	4
11	Novembe	7	8	0	0	15
12	Desember	12	0	1	0	13
TOTAL		133	23	7	6	169

Berkala	Setiap-saat	Serta-merta	Dikecualikan	Bulanan	Rata-Rata Waktu
6	2	0	0	Januari	3.12
2	5	0	0	Februari	3.38
7	16	0	0	Maret	8.73
4	10	0	0	April	5.69
4	2	0	0	Mei	4.27
5	11	0	0	Juni	9.78
3	9	0	0	Juli	6.08
1	17	0	1	Agustus	3.83
1	31	0	0	September	2.41
0	4	0	0	Oktober	3.71
2	13	0	0	November	2.74
1	12	0	0	Desember	3.12
36	132	0	1		4.738333333
169					
Total Pemohon Informasi					

Waktu respon (jam dan / atau menit)

CARA PERHITUNGAN :

Jumlah Responden

RATA - RATA WAKTU PENYELESAIAN INFORMASI PUBLIK : 4.73 HARI

3

ANALISA KEBERHASILAN PENCAPAIAN TARGET

Rata-rata waktu penyelesaian atas permohonan informasi publik

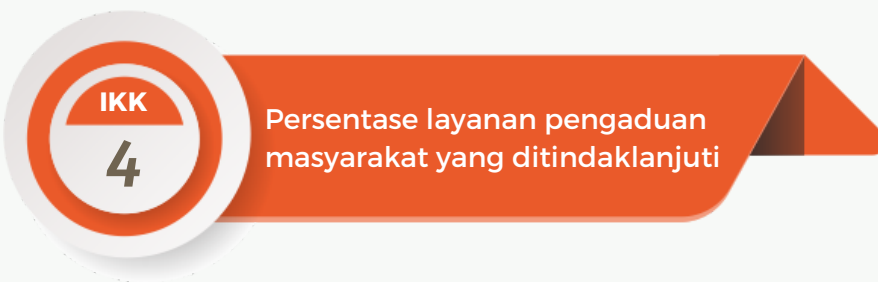
Pada indikator rata - rata waktu penyelesaian atas permohonan informasi publik, faktor utama yang paling mempengaruhi pencapaian target adalah kecepatan dalam menindaklanjuti permohonan informasi yang dibutuhkan oleh pemohon informasi, dalam menindaklanjuti permintaan pemohon informasi harus berpedoman pada aturan - aturan yang ada, antara lain : Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Keputusan Menteri Sosial Nomor 130/HUK/2013 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Sosial dan Keputusan Menteri Sosial Nomor 84/HUK/2014 tentang SOP Penyebarluasan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Sosial.

Pencapaian target yang diperoleh pada tahun 2022 merupakan proses dari perbaikan - perbaikan metode pelayanan yang dilakukan pada tahun - tahun sebelumnya sehingga pencapaian yang diperoleh pada tiap tahunnya selalu melampaui target rata - rata waktu yang telah di tetapkan oleh undang - undang. hal - hal yang mempengaruhi pencapaian target pada tahun 2022 antara lain :

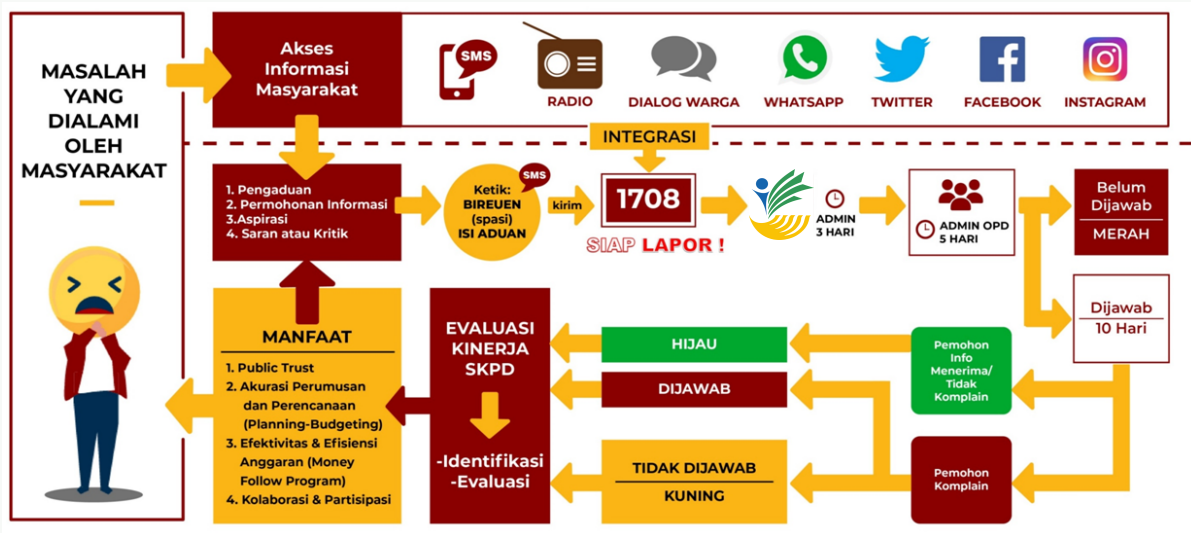
- Peraturan yang telah dibuat dapat diimplementasikan secara baik oleh seluruh pengelola PPID, sehingga alur kerja pelayanan informasi dapat terintegrasi dan terkoordinir dengan optimal sesuai dengan SOP.
- Optimalisasi pelayanan informasi secara online melalui website dan email sangat berpengaruh pada kecepatan dalam merespon atau menjawab kebutuhan pemohon informasi, hal ini juga memberikan kemudahan kepada petugas dalam memberikan respon karena dapat dilakukan diberbagai lokasi dan dapat diakses oleh pengelola yang sedang bertugas.

gambaran selama setahun

ANALISIS KINERJA



Indikator Persentase layanan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti merupakan perhitungan pelayanan aduan yang terdapat pada kanal LAPOR.GO.ID, akan tetapi aduan - aduan yang disampaikan melalui kanal lain seperti email, media sosial dan website tetap akan diproses sesuai dengan alur yang telah ditetapkan yang pengaduannya akan diarahkan pada satu kanal LAPOR.GO.ID.



Alur Layanan LAPOR.GO.ID

Pengelolaan pengaduan harus diwujudkan dengan sistem online atau tanpa tatap muka sehingga masyarakat di manapun dan kapanpun dapat memberikan Laporan atau keluhan atas pelayanan publik yang digunakan.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara Nasional dengan laman akses website www.lapor.go.id

SP4N-LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “no wrong door policy” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. SP4N bertujuan agar : Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik; Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Rekapitulasi Layanan Aduan SPAN LAPOR

NO	STATUS	LAPORAN	KETERANGAN
1	BELUM DITINDAKLANJUTI	-	Terdapat aduan yang diakumulasikan dari tahun 2021 yang masih dalam status proses
2	PROSES	428	
3	SELESAI	5.078	
TOTAL		5.506	

Keterangan :

- Selesai = Laporan aduan yang sudah ditindaklanjuti dan diselesaikan oleh admin Kementerian atau ditutup sistem
- Proses = laporan aduan yang sudah di tindaklanjuti oleh admin kementerian, menunggu hingga 10 hari untuk menjadikan aduan selesai, apabila dalam kurun waktu dibawah 10 hari masih ada komentar dari pelapor, maka aduan tersebut masih dikategorikan proses, jika lewat dalam 10 hari akan dinyatakan selesai / ditutup oleh sistem
- Belum Ditindaklanjuti = aduan masyarakat yang masuk pada kanal SP4N-LAPOR!
- Belum Diverifikasi = sedang diproses dalam status Cek Aduan

Berdasarkan data diatas pada tahun 2022 Laporan aduan masyarakat yang masuk dan telah terdisposisi pada tahun 2022 berjumlah 5.506 laporan aduan, Terdapat 428 laporan aduan sedang diproses dan 5.078 laporan aduan yang sudah diselesaikan. Seluruh laporan masyarakat yang diteruskan ke pejabat penghubung (Biro Humas, Inspektorat Jenderal, Pusdatin Kessos dan Pusat Kendali) pada tahun ini mendapatkan respon tanggap, sehingga persentase laporan masyarakat yang ditindaklanjuti pun mencapai 100%.

Pada tingkat Admin Kementerian dan Unit Kerja Eselon I selama 1 tahun telah melakukan penyelesaian berbagai aduan yang dibagi berdasarkan tugas dan fungsi masing - masing unit kerja eselon 1 sampai dengan tingkat unit teknis dalam penyelesaiannya, sehingga pada tahun 2021 seluruh aduan yang telah masuk kedalam sistem SPAN LAPOR telah ditindaklanjuti, akan tetapi masih ada yang masih perlu dilakukan penyelesaian pada tingkat teknis agar aduan tersebut dapat diselesaikan.

Pada Indikator Persentase layanan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti hanya memperhitungkan jumlah aduan yang statusnya "Belum Ditindaklanjuti", artinya target yang diharapkan minimal semua aduan sudah mencapai status "Proses". Dari data yang diperoleh bahwa jumlah aduan yang belum ditindaklanjuti berjumlah 0, sehingga dapat disimpulkan seluruh aduan sudah ditindaklanjuti dan dalam proses penyelesaian.

**JUMLAH ADUAN YANG BELUM DITINDAK LANJUTI : 0
(100% SUDAH DITINDAK LANJUTI)**

MENCAPAI TARGET

4 ANALISA KEBERHASILAN PENCAPAIAN TARGET

Persentase layanan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti

Pencapaian target yang diperoleh pada tahun 2022 merupakan optimalisasi tugas dan fungsi pengelola SPAN LAPOR Kementerian hingga tiap unit kerja Eselon I yang dibantu oleh unit teknis dalam melakukan proses penyelesaian tiap aduan. Perbaikan metode pelayanan juga selalu dilakukan menyesuaikan dengan kondisi yang ada, dengan memperhatikan prinsip pelayanan yang cepat dan akuntabel.

SP4N-LAPOR! dirancang untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan program dan kinerja, serta pengadaan pelayanan publik oleh pemerintah. LAPOR! merupakan sistem daring terpadu yang dapat diakses dengan mudah melalui berbagai platform.



Melalui beragam platform ini, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi dan aduannya untuk mengemukakan permasalahan secara internal atau kepada pemberi layanan dengan menekankan tantangan yang dihadapi.

gambaran selama setahun

ANALISIS KINERJA



Nilai Kepuasan Stakeholder atas Layanan Biro Hubungan Masyarakat

Nilai Kepuasan Layanan dalam hal ini layanan yang dilakukan oleh Biro Humas terhadap pemangku kepentingan maupun masyarakat umum diperlukan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan Biro Humas. Dengan Indeks Kepuasan Layanan ini Instansi Pemerintah, khususnya Biro Humas, memiliki alat kendali yang memadai untuk mengetahui aspirasi yang berkembang di masyarakat, khususnya masyarakat pengguna jasa Biro Humas dan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan di Biro Humas sebagai bahan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik pada tahun berikutnya. Diharapkan dengan melakukan evaluasi berdasarkan Indeks Kepuasan Layanan, kelemahan yang ada dapat diperbaiki menjadi suatu nilai tambah atau kekuatan bagi Biro Humas.

Dalam mengukur indeks tersebut dilakukan dengan melakukan survey, adapun sasaran survey dibagi 4 kategori :

- Internal Kementerian Sosial RI yang terdiri dari ASN dan PPNPN Kementerian Sosial baik dari lingkungan dalam unit Biro Humas maupun lintas unit.
- Kementerian/Lembaga terdiri dari responden baik ASN maupun PPNPN diluar Kementerian Sosial yang pernah menerima layanan Biro Humas
- Organisasi non Pemerintah terdiri dari rekan-rekan wartawan, mahasiswa, dan semua pihak yang tidak termasuk dalam kategori Kementerian/Lembaga
- Pemerintah daerah terdiri dari perangkat daerah yang melakukan kunjungan ke Kementerian Sosial dalam rangka audiensi dan kunjungan kelembagaan.

Metode Pengolahan Data

Survey Indeks Layanan Biro Humas dilaksanakan secara daring dengan memanfaatkan fitur formulir berbasis web dan disebarikan ke responden yang berhubungan langsung dengan Biro Humas dengan link <https://bit.ly/SurveyLayananBiroHumas>. Metode Pengolahan Data Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata- rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji yang mengacu pada Peraturan KemenPANRB No. 14 Tahun 2017.

Responden Survey Indeks Layanan Biro Humas tahun 2022 merupakan pihak-pihak yang telah menjalin hubungan dengan Biro Humas sejumlah 151 orang, dengan pengisian survey yang dilakukan secara daring dan tidak menyebutkan identitas pribadi memungkinkan responden untuk mengisi survey dengan objektif

HASIL AKHIR SURVEY

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Kesesuaian persyaratan	3,48	B
U2	Prosedur pelayanan	3,46	B
U3	Kecepatan pelayanan	3,46	B
U4	Biaya/tarif	4,00	A
U5	Kesesuaian pelayanan	3,45	B
U6	Kompetensi petugas	3,61	A
U7	Perilaku petugas pelayanan	3,64	A
U8	Penanganan pengaduan	3,53	B
U9	Kualitas sarana dan prasarana	3,82	A
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN (HASIL KONVERSI)		90,12	SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) = 88,31 - 100
- B (Baik) = 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) = 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) = 25,00 - 64,99

Dari hasil penilaian di atas, rata-rata penilaian tertinggi ada pada biaya/tarif, kompetensi petugas, perilaku petugas pelayanan serta kualitas sarana dan prasarana dengan kategori Sangat Baik. Nilai tertinggi yaitu pada biaya/tarif karena layanan kehumasan tidak memungut biaya apapun kepada penerima layanan. Sedangkan unsur pelayanan kesesuaian persyaratan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kesesuaian pelayanan dan penanganan pengaduan masuk dalam kategori mutu pelayanan yang Baik namun secara konsisten harus ditingkatkan atau direview ulang khususnya pada Kesesuaian Persyaratan.

Dari hasil di atas didapatkan bahwa secara keseluruhan untuk Indeks kepuasan masyarakat (IKM) layanan kehumasan Biro Humas Kementerian Sosial didapatkan nilai 90.12 dengan kategori Sangat Baik

NILAI STAKEHOLDER ATAS KEPUASAN LAYANAN BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT : 90.12 (SANGAT BAIK)

 **MELAMPAUI TARGET** 

5

ANALISA KEBERHASILAN PENCAPAIAN TARGET

Nilai Kepuasan Stakeholder atas Layanan Biro Hubungan Masyarakat

Berdasarkan hasil survey yang diperoleh pada nilai rata - rata tiap unsur pelayanan yang berada pada kategori sangat baik, hal ini menggambarkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Biro Humas kepada tiap mitra kerja baik internal maupun eksternal dapat dijalankan dengan optimal.

Untuk memaksimalkan pelayanan yang dilakukan, Biro Humas melakukan evaluasi, perbaikan serta perubahan pada tiap kegiatan yang berhubungan langsung dengan mitra kerja agar pelayanan dapat lebih flexibel akan tetapi sesuai dengan target yang akan dicapai dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Untuk mencapai hal - hal tersebut diatas Biro Humas melaksanakan beberapa kegiatan antara lain :

- Menghadiri Workshop Kehumasan K/L
- Pertemuan Tahunan Bakohumas
- Rapat Dengan DPR/DPD RI
- Koordinasi Kunjungan Kerja Pimpinan Kementerian Sosial
- Penataan Arsip Biro Hubungan Masyarakat
- Workshop Teknis Petugas Kehumasan Dan Perpustakaan
- Bimbingan Teknis Pengelolaan Layanan Informasi Dan Kehumasan Kemensos
- Audiensi Kementerian Sosial Bersama Mitra Kerja Kelembagaan
- Koordinasi Dan Penghubung Dalam Pemantauan Program Kessos Antara Dpr/Dpd Ri Dengan Daerah
- Kunjungan Event Khusus Mitra Kerja
- Koordinasi Teknis Kelembagaan Program Pembangunan Kessos
-
- Penilaian Angka Kredit Jabatan Fungsional Pranata Humas
- Rapat-Rapat Koordinasi Layanan Kehumasan Kementerian Sosial

gambaran selama setahun

ANALISIS KINERJA



Nilai Akuntabilitas Kinerja Biro Hubungan Masyarakat

Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dibangun dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan struktur pemerintah yang bersih melalui transparansi pertanggungjawaban dan peningkatan kinerja instansi pemerintah. Secara konsepsi, SAKIP merupakan rangkaian sistematis dari berbagai aktivitas, alat, dan prosedur yang dirancang untuk tujuan penetapan dan pengukuran, pengumpulan data, pengklasifikasian, pengiktisaran, dan pelaporan kinerja pada instansi pemerintah.

Landasan hukum implementasi SAKIP adalah Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah menggantikan Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Pelaksanaan evaluasi atas implementasi SAKIP menggunakan acuan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 12 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi atas Implementasi SAKIP.

Tingkat akuntabilitas kinerja sebagai hasil evaluasi atas implementasi SAKIP di lingkungan Biro Humas, pada Tahun 2021 memperoleh nilai 75.01 atau predikat BB dengan interpretasi Sangat Baik, Akuntabel, berkinerja baik, memiliki sistem manajemen kinerja yang andal. Penilaian tersebut menunjukkan tingkat efektivitas dan efisiensi penggunaan anggaran dibandingkan dengan capaian kerjanya.

Pada tahun 2022 evaluasi atas Implementasi SAKIP yang telah dilakukan oleh Inspektorat Bidang Penunjang dapat disimpulkan bahwa penilaian atas fakta obyektif unit kerja Biro Humas dalam mengimplementasikan perencanaan kinerja, pengukuran kinerja, pelaporan kinerja, evaluasi kinerja dan capaian kinerja serta evaluasi penerapan manajemen kinerja juga meliputi penerapan kebijakan penyusunan dokumen penetapan kinerja dan Indikator Kinerja Utama (IKU) sampai saat dilakukan evaluasi dan evaluasi pelaporan kinerja juga memperhatikan hasil Reviu Laporan Kinerja (LKj) yang telah dilakukan sebelumnya.

Dengan memperhatikan pembobotan / penilaian pada tiga variabel : Komponen, Sub Komponen dan Kriteria, Maka nilai hasil akhir dari penjumlahan komponen-komponen dalam menentukan tingkat akuntabilitas Biro Humas terhadap kerjanya adalah bernilai dengan kategori dengan interpretasi Sangat Baik, Akuntabel, berkinerja baik, memiliki sistem manajemen kinerja yang andal.

NILAI AKUNTABILITAS KINERJA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT : (BB)

MELAMPAUI TARGET

Pencapaian target yang diperoleh dari hasil evaluasi Implementasi SAKIP Biro Humas pada tahun 2022 dipengaruhi oleh beberapa hal yang telah dilakukan, antara lain :

- Melakukan perbaikan dokumen perencanaan dengan memperhatikan berbagai kaidah dalam penyusunan dokumen perencanaan kinerja, seperti memastikan tujuan dan sasaran strategis telah berorientasi hasil atau manfaat langsung yang dirasakan masyarakat / mitra kerja (result oriented), melakukan evaluasi atas kualitas indikator kinerja agar terkait dengan karakteristik keterukuran, relevansi dan orientasi hasil yang selaras dengan sasaran strategis
- Meningkatkan kualitas pelaporan kinerja dengan menyajikan informasi dalam bentuk pengungkapan terhadap analisa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja
- Meningkatkan kualitas evaluasi kegiatan dengan melakukan evaluasi yang didasarkan pada capaian hasil kegiatan dan keterpaduan lintas kegiatan Biro Humas serta memastikan setiap kegiatan memiliki keterkaitan secara langsung terhadap pencapaian sasaran strategis
- Meningkatkan kualitas evaluasi akuntabilitas kinerja internal agar hasil dan rekomendasi evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar dalam peningkatan kualitas manajemen kinerja instansi secara berkelanjutan

kegiatan - kegiatan yang dilakukan dalam mendukung upaya dalam pencapaian target, antara lain :

- Koordinasi Perencanaan Dan Pengelolaan Anggaran Biro Humas
- Penyusunan Strategi Komunikasi Kehumasan Kemensos
- Evaluasi Kinerja Dan Penganggaran Biro Humas
- Penyusunan Laporan Pelaksanaan Pengelolaan Keuangan Biro Humas
- Rapat Koordinasi Penyusunan Nilai Kepuasan Layanan Sekretariat Jenderal

ANALISIS PENGGUNAAN SUMBER DAYA

Sumber Daya Manusia

Penambahan pesonil pada tahun 2022 yang cukup banyak mempengaruhi peningkatan kecepatan dan kinerja pelaksanaan tugas Biro Humas terutama jumlah sumber daya manusia yang didominasi oleh fungsional pranata humas, menjadi faktor utama dalam mendukung proses pencapaian target.

Tugas dan fungsi Biro Humas yang sangat erat kaitannya dengan pelaksanaan komunikasi menjadi lebih mudah dilaksanakan dengan adanya SDM yang latar belakangnya berkaitan dengan kehumasan.

Sarana dan Prasarana

Penambahan peralatan / perangkat pengolah data sangat berdampak pada peningkatan kinerja personel di Biro Humas dan ketersediaan peralatan - peralatan yang memadai dan selalu di upgrade menjadi faktor pendukung pelaksanaan kegiatan - kegiatan rutin yang dilakukan oleh Biro Humas, khususnya pada pelaksanaan kegiatan dokumentasi dan publikasi



PRESTASI

Kementerian Sosial meraih predikat cukup informatif pada penganugerahan Keterbukaan Informasi Publik yang digelar Komisi Informasi Pusat (KIP) tahun 2022



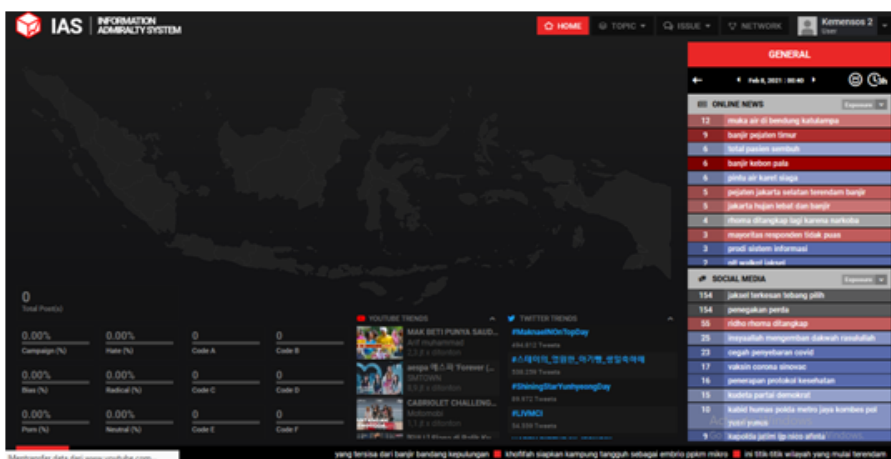
PRESTASI

Kementerian Sosial berhasil meraih penghargaan untuk kategori pengelolaan media massa terbaik di Tempo Ministry Award (TMA) 2022, yang diselenggarakan oleh TEMPO Media Grup

MONITORING DAN EVALUASI

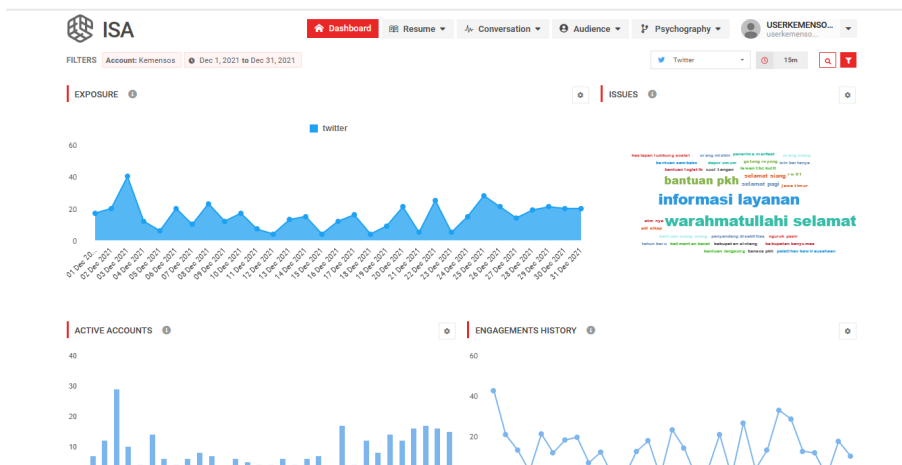
Dalam mendukung keberhasilan atau mengetahui sejak dini kegagalan yang diperoleh dari program – program yang dilakukan terutama pada pelaksanaan program / kegiatan Publikasi Informasi , pada tahun 2022 Biro Humas bekerjasama dengan pihak eksternal (Pakar Media dan Tenaga Profesional Kehumasan), Rutin berkonsultasi terkait strategi komunikasi dengan Komisi Informasi Pusat, Kemenkominfo, Kantor Staf Presiden, serta menggunakan beberapa sistem / tools yang di kelola oleh Tim Biro Humas dan Pakar Media untuk melakukan monitoring perkembangan media dan opini publik secara realtime serta memberikan rekomendasi dalam melakukan handling media

Tools Monitoring Media



INFORMATION ADMIRALTY SYSTEM

Sistem ini dapat memberikan informasi secara realtime terhadap perkembangan isu-isu pemberitaan yang terjadi di seluruh Platform Media



INTELLIGENCE SOCIO ANALYTICS

Sistem ini dapat membantu memberikan data - data isu untuk di analisis dalam periode tertentu

Akuntabilitas Keuangan



Realisasi Anggaran

KODE	PROGRAM/ KEGIATAN/ OUTPUT/ SUBOUTPUT/ KOMPONEN/ SUBKOMP/ DETIL	PAGU AWAL	REALISASI	SISA ANGGARAN
TOTAL		13.429.575.000	13.387.376.337	42.198.663
6827	Pengelolaan Komunikasi dan Informasi Publik	13.397.168.000	13.362.552.337	34.615.663
6827.EBA	Layanan Dukungan Manajemen Internal	13.397.168.000	13.362.552.337	34.615.663
6827.EBA.958	Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi	13.397.168.000	13.362.552.337	34.615.663
051	Pelayanan Informasi dan Publikasi Program Kesejahteraan Sosial	9.199.794.000	9.183.921.518	15.872.482
052	Penguatan dan Pengembangan Kerjasama dengan Mitra Kerja	1.067.273.000	1.055.983.178	11.289.822
053	Pelayanan Dokumentasi dan Kepustakaan	2.472.171.000	2.467.146.202	5.024.798
054	Admininstrasi, Perencanaan, dan Pengelolaan Jabfung Prahum dan Pustakawan	657.930.000	655.501.439	2.428.561
6288	Pengelolaan Perencanaan, Keuangan, BMN, dan Umum	32.407.000	24.824.000	7.583.000
6288.EBD	Layanan Manajemen Kinerja Internal	32.407.000	24.824.000	7.583.000
6288.EBD.961	Layanan Reformasi Kinerja	20.307.000	19.870.000	437.000
054	Pelaksanaan Pelaporan Kinerja Biro Humas	20.307.000	19.870.000	437.000
6288.EBD.974	Layanan Penyelenggaraan Kearsipan	12.100.000	4.954.000	7.146.000
054	Dukungan Internal Biro Humas	12.100.000	4.954.000	7.146.000

Awal tahun anggaran 2022 Biro Humas mendapatkan anggaran sebesar Rp. 12.929.575.000,- , pada bulan September 2022 terdapat refocusing dan realokasi anggaran sebesar Rp. 500.000.000,- sehingga anggaran Biro Humas menjadi Rp. 13.429.575.000,- . pada perjalanan pelaksanaan anggaran telah dilakukan revisi anggaran sebanyak 12 kali revisi POK dan revisi DIPA sebanyak 2 kali untuk penetapan blokir automaic adjusment dan pembukaan blokir automaic adjusment .

ANALISIS EFISIENSI

Analisis efisiensi dilakukan dengan cara membandingkan antara realisasi capaian kinerja dengan realisasi anggaran. Berdasarkan perbandingan realisasi kinerja dengan realisasi anggaran dari 2 (dua) sasaran yang ditetapkan, secara umum Biro Humas telah efisien dalam penggunaan anggaran.

Capaian Kinerja Biro Humas

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET	REALISASI	CAPAIAN (100%)	Ket.
SK 1 Tersedianya layanan publikasi informasi dan komunikasi kehumasan yang optimal	Presentase sentimen negatif pemberitaan Kementerian Sosial pada media	21%	15%	129%	
	Nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan komunikasi dan informasi publik	80	82,24	103%	
	Rata-rata waktu penyelesaian atas permohonan informasi publik	10 hari	4.73 hari	153%	
	Persentase layanan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti	100%	100%	100%	
	Nilai Akuntabilitas Kinerja Biro Hubungan Masyarakat	76	76*	100%	*Belum dilakukan penilaian
SK 2 Meningkatnya Kepuasan Stakeholder terhadap layanan Sekretariat Jenderal	Nilai Kepuasan Stakeholder terhadap Layanan Biro Hubungan Masyarakat	90	90,12	100%	
RATA-RATA CAPAIAN KINERJA				114%	

Sandingan Realisasi Capaian Kinerja dan Realisasi Anggaran

SASARAN KEGIATAN	REALISASI CAPAIAN KINERJA	REALISASI ANGGARAN
Tersedianya layanan publikasi informasi dan komunikasi kehumasan yang optimal	114%	99,68%
Meningkatnya Kepuasan Stakeholder terhadap layanan Sekretariat Jenderal		

BAB 4

PENUTUP

A person is shown from the chest up, wearing a blue shirt, sitting and using a silver laptop. The laptop screen displays a presentation slide with a dark background and white and yellow text. The slide title is 'LAPORAN KINERJA' and the subtitle is 'BIRO HUMAS KEMENTERIAN SOSIAL RI'. The person's hands are visible on the laptop keyboard.

**LAPORAN
KINERJA**

**BIRO HUMAS
KEMENTERIAN SOSIAL RI**

PENUTUP LAPORAN

kendala

Image lembaga dan Isu - isu negatif yang masih berkembang di masyarakat masih menjadi kendala utama dalam mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan informasi, komunikasi dan publikasi kepada masyarakat, hal ini dapat mempengaruhi kurang maksimalnya program dan kegiatan yang dilakukan oleh Biro Humas terutama yang bersentuhan langsung kepada masyarakat luas.

rekomendasi dan rencana perbaikan

Secara umum upaya yang akan dilakukan pada periode tahun berikutnya adalah memaksimalkan program dan kegiatan yang mengundang interaksi dan komunikasi langsung dengan masyarakat dan memperkuat alur komunikasi dan pemberian informasi kepada masyarakat dengan melakukan respon cepat terhadap permintaan informasi, sosialisasi, klarifikasi isu, dan publikasi

Pada tahun 2022 merupakan masa pelaksanaan percepatan program - program di Kementerian Sosial terutama di Biro Humas, sehingga dibutuhkan sumber daya yang maksimal dalam menunjang pelaksanaan program yang akan dijalankan terutama dalam mengantisipasi perubahan strategi terhadap kebijakan yang dinamis.

Beberapa hal yang dilakukan sepanjang tahun 2022 dalam rangka mengawal keberhasilan pencapaian sasaran kinerja salah satunya adalah dengan melakukan reuiu kembali atas dokumen yang ada, menelaraskan target dan sasaran yang ada.

Laporan Kinerja tahun 2022 digunakan sebagai sarana dalam mengkomunikasikan lebih jauh mengenai terkait perencanaan, eksekusi hingga evaluasi atas target dan sasaran strategis yang telah ditetapkan kepada pegawai dan sebagai bentuk pertanggungjawaban Biro Humas kepada publik, sehingga dapat menjadi bahan awal dalam memberikan masukan dari pegawai/masyarakat atas kinerja selama ini.



TERIMA KASIH ATAS KONTRIBUSI DAN DUKUNGAN SELURUH MITRA KERJA DALAM KEBERHASILAN PELAKSANAAN PROGRAM

LAMPIRAN

Laporan Kinerja Biro Humas 2022



BIRO HUMAS

KEMENTERIAN SOSIAL RI



**KEMENTERIAN SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**