

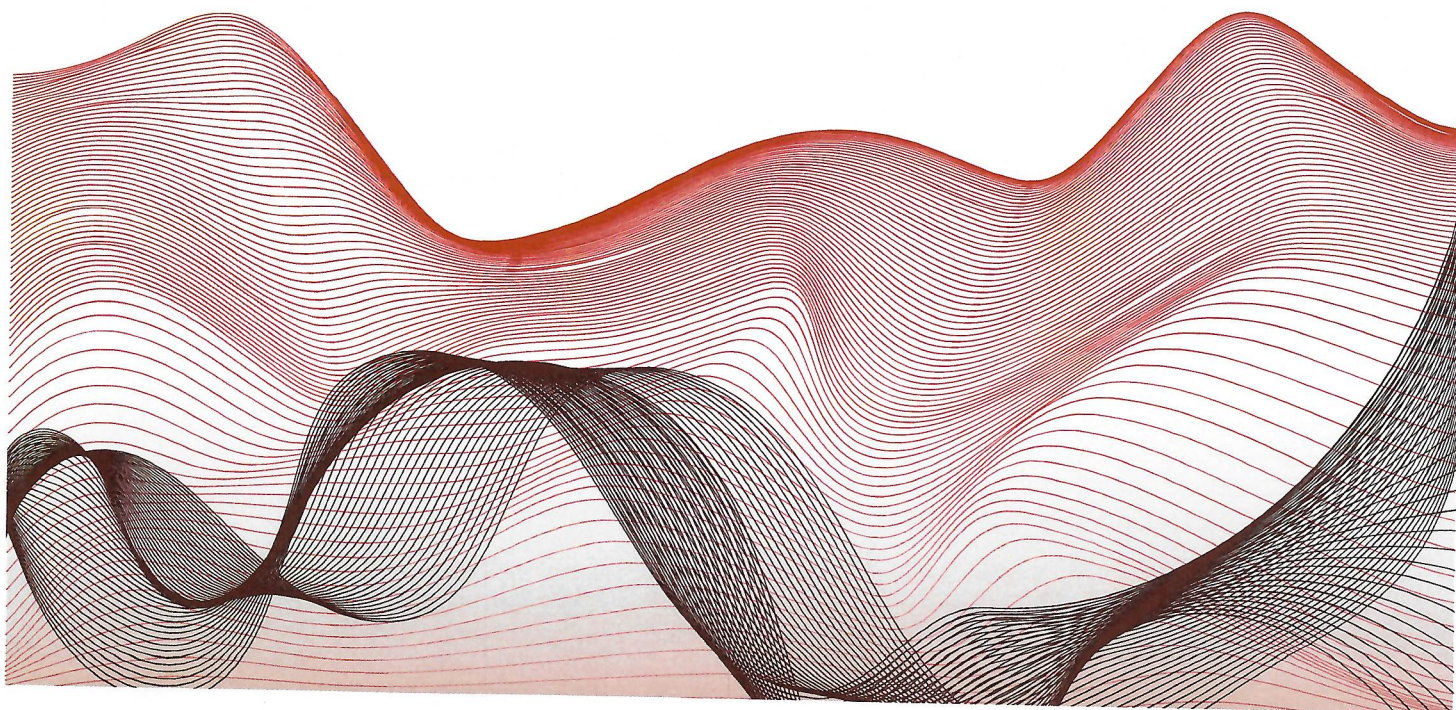


KEMENTERIAN SOSIAL  
REPUBLIK INDONESIA

# RENCANA STRATEGIS

## Biro Hubungan Masyarakat

TAHUN 2020-2024  
(PERUBAHAN KE-2)



# DAFTAR ISI

<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi.....	3
1.3. Potensi dan Permasalahan.....	4
<b>BAB II VISI, MISI, TUJUAN, DAN SASARAN.....</b>	<b>7</b>
2.1. Visi.....	7
2.2. Misi.....	7
2.3. Tujuan.....	7
2.4. Sasaran Kegiatan.....	8
<b>BAB III ARAH KEBIJAKAN, STRATEGI, KERANGKA REGULASI DAN KERANGKA KELEMBAGAAN.....</b>	<b>10</b>
3.1. Arah Kebijakan dan Strategi Biro Hubungan Masyarakat.....	10
3.2. Kerangka Regulasi.....	12
3.3. Kerangka Kelembagaan.....	12
<b>BAB IV TARGET KINERJA DAN KERANGKA PENDANAAN.....</b>	<b>14</b>
4.1. Target Kinerja.....	14
4.2. Kerangka Pendanaan.....	16
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>17</b>



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Inpres No. 9 tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik mengamanatkan semua unsur komunikasi pemerintahan baik pusat dan daerah menjadi bagian dari Government Public Relations yang mampu membangun citra baru pemerintahan Indonesia. Tatanan komunikasi telah jauh berubah. Era Digital. 4.0 yang ditandai perkembangan dan penyebaran inovasi yang jauh lebih cepat dibandingkan sebelumnya menuntut Humas pemerintah agar mampu merumuskan agenda setting dengan menyebarkan konten informasi mengenai capaian kinerja masing-masing Kementerian / Lembaga sebagai bagian dari edukasi publik. Dengan demikian Publik mampu memahami langkah-langkah pemerintah dalam melaksanakan program pembangunan dan turut berperan serta aktif dalam mendukung kesuksesan program tersebut.

Presiden juga mengingatkan bahwa Indonesia kini memasuki era persaingan dan kompetisi. Kompetisi yang dihadapi adalah kompetisi antar negara. Untuk itu, Presiden mengingatkan pentingnya persepsi yang disampaikan humas-humas kementerian dan lembaga non kementerian maupun BUMN. Tujuan pembentukan persepsi agar tercipta image sehingga timbul kepercayaan publik terhadap integritas pemerintah.

Biro Humas Kementerian Sosial dalam kurun waktu tahun 2015 – 2019 telah melakukan upaya perbaikan sistem layanan informasi Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial kepada publik baik melalui media mainstream baik cetak maupun elektronik maupun media sosial. Seiring dengan munculnya inovasi program unggulan Kemensos yang harus disosialisasikan kepada publik, serta arus tata kelola kehumasan pemerintah yang mengarah pada Digital Public Relation menjadi tantangan tersendiri bagi Biro Humas sehingga perlu perumusan Strategi Kehumasan yang tepat, terarah dan terpadu untuk menghasilkan Output Layanan Informasi dan Kehumasan yang Optimal.

Pandemi Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) menimbulkan berbagai dampak di kehidupan masyarakat, tidak hanya bagi kesehatan, tapi juga kemanusiaan, sosial, dan ekonomi. Sejak 15 Maret 2020 Presiden Joko Widodo mengimbau kepada seluruh masyarakat untuk bekerja, sekolah dan beribadah dari rumah guna mencegah penyebaran Covid-19. Hal ini menuntut individu maupun organisasi untuk beradaptasi dengan berbagai perubahan.

Biro Humas dalam merespon hal yang akan menjadi “new normal” perlu mengimplementasikan Komunikasi Publik sebagai Juru Bicara kepada Publik di tengah krisis yang sedang berlangsung. Selain itu, adanya fenomena “tsunami informasi” dimana masyarakat lebih banyak memegang gadget akibat diterapkannya pembatasan sosial, menantang kinerja Humas untuk menyampaikan informasi yang benar dan layak kepada masyarakat. Biro Humas tidak hanya sekedar mengatur, tetapi juga turut menyebarkan informasi melalui konten di media sosial dan menyampaikan pesan positif kepada masyarakat.

Peran Biro Humas di masa krisis untuk menyebarkan informasi positif di tengah masyarakat sangatlah penting, hal ini karena Humas merupakan pihak yang menggerakkan pesan dan informasi serta memberikan kontribusi dalam penyebaran informasi di masyarakat. Terdapat dua jenis informasi yang dapat disampaikan Humas kepada masyarakat, yaitu informasi yang bersifat edukatif dan informasi yang bersifat menghibur.

Saat ini, humas dituntut untuk lebih kreatif dalam membuat konten positif, untuk mengurangi tingkat stress masyarakat.

Dalam membuat konten publikasi, Biro Humas memperhatikan beberapa hal dalam menyampaikan pesan-pesannya kepada publik agar lebih efektif, yakni dibutuhkan kebijakan atau pengarahannya yang kuat dari pimpinan organisasi atas pesan-pesan yang akan disampaikan ke publik, sistem prosedur komunikasi organisasi atau panduan komunikasi terhadap suatu isu dan krisis, dan tim humas yang berkompeten untuk menunjang komunikasi yang efektif selama krisis. Selain itu, perlu adanya strategi komunikasi yang tepat sehingga pesan-pesan organisasi sampai kepada publik.

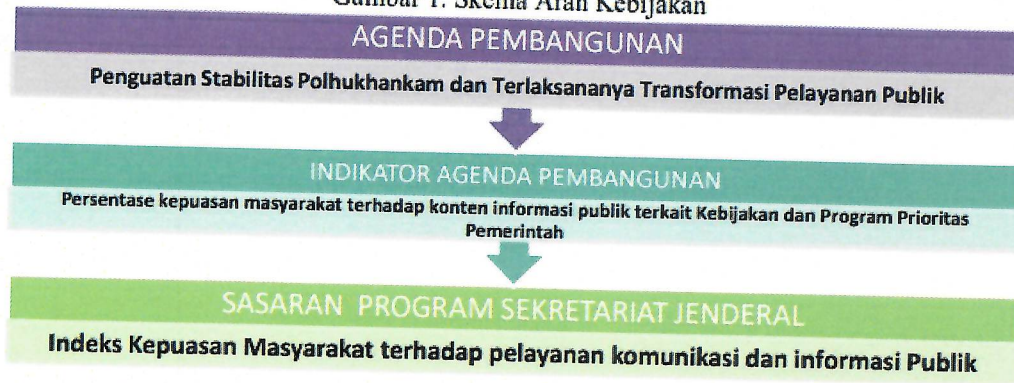
Sebagaimana kita ketahui bersama, bahwa pembangunan kesejahteraan sosial saat ini dihadapkan pada keadaan, permasalahan, dan tantangan yang berbeda dengan waktu sebelumnya. Kita mengetahui dan memahami bahwa perkembangan lingkungan strategis nasional dan internasional kini dan ke depan mensyaratkan perubahan paradigma pemerintahan yang bertujuan akhir untuk terselenggaranya pengelolaan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Upaya penerapan pemerintahan yang baik secara tegas dan jelas merupakan salah satu program utama Kabinet Kerja, sebagaimana tertuang dalam Rencana Jangka Panjang Menengah Nasional (RJPMN, 2020-2024), dalam 7 Agenda Pembangunan : (1) Memperkuat Ketahanan Ekonomi untuk Pertumbuhan yang Berkualitas dan Berkeadilan, (2) Mengembangkan Wilayah untuk Mengurangi Kesenjangan dan Menjamin Pemerataan, (3) Meningkatkan Sumber Daya Manusia yang Berkualitas dan Berdaya Saing, (4) Revolusi Mental dan Pembangunan Kebudayaan, (5) Memperkuat Infrastruktur untuk Mendukung Pengembangan Ekonomi dan Pelayanan Dasar, (6) Membangun Lingkungan Hidup, Meningkatkan Ketahanan Bencana, dan Perubahan Iklim, (7) Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik, Biro Hubungan Masyarakat wajib berkontribusi dalam mewujudkan transformasi pelayanan publik melalui reformasi kelembagaan birokrasi untuk pelayanan publik yang berkualitas.

Hal ini sejalan dengan tugas dan fungsi Biro Hubungan Masyarakat sebagai garda terdepan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam integrasi proses bisnis dan pemanfaatan data terpadu dalam penyediaan layanan. Selain itu, penerapan inovasi pelayanan publik secara elektronik (e-service) terintegrasi antar jenis layanan dengan tingkat kematangan (maturitas) yang beragam, sehingga dapat menyumbang salah satu tolak ukur keberhasilan dalam pencapaian Penguatan Stabilitas Polhukhankam dan Terlaksananya Transformasi Pelayanan Publik, yang salah satu indikatornya adalah Persentase kepuasan masyarakat terhadap konten informasi publik terkait Kebijakan dan Program Prioritas Pemerintah.



Gambar 1. Skema Arah Kebijakan



Permensos RI Nomor : 20/HUK/2015 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sosial Republik Indonesia, menyebutkan bahwa Hubungan Masyarakat mencakup tiga tugas umum yaitu : pertama, melaksanakan publikasi dan pemberitaan; kedua, melaksanakan hubungan antar lembaga; dan ketiga, mengelola perpustakaan, dokumentasi, dan pameran.

Peran lain dari Humas adalah mendukung kebijakan pimpinan dalam menyajikan kelengkapan data dan informasi yang diolah menjadi argumentasi agar dapat disosialisasikan ke berbagai pihak. Humas merupakan corong Kementerian dan tampil sebagai juru bicara kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan berbagai kebijakan dan program kementerian baik kepada publik internal maupun eksternal. Peran humas tidak berhenti di satu titik saja, akan tetapi terus berputar seperti daur atau siklus. Humas dituntut memiliki kepekaan yang tinggi yakni mampu melihat kecenderungan persepsi masyarakat secara umum.

Untuk mengukur hal tersebut, humas dapat mengarahkan opini publik dengan pemilihan isu, penetapan media, kemudian melihat indikator-indikator respon masyarakat. Seberapa jauh masyarakat memperbincangkan, apakah timbul pro dan kontra. Tuntutan Tuntutan yang berlebihan, masyarakat yang reaktif, apriori, dan sulit membangun komunikasi adalah beberapa indikasi persepsi masyarakat terhadap program dan kebijakan Kementerian.

Meningkatnya permasalahan sosial baik dari kualitas maupun kuantitas menuntut semua pihak memiliki kepedulian dan berperan secara aktif dalam penanganannya. Inilah tanggung jawab besar Humas Kementerian Sosial yaitu bagaimana mensosialisasikan permasalahan sosial yang terjadi di berbagai pihak, kebijakan dan program apa yang telah ditetapkan sehingga semua pihak bisa memberikan kontribusinya. Keadaan saat ini telah menuntut Humas pemerintah mampu tampil dan eksis dalam memberikan pelayanan kepada publik sehingga dengan demikian seluruh jajaran Kehumasan Kementerian sosial harus terus meningkatkan kinerjanya.

## 1.2. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi

Sesuai dengan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sosial yang bertujuan untuk mewujudkan organisasi yang lebih proporsional, efektif, dan efisien guna meningkatkan kinerja pelaksanaan tugas Kementerian Sosial. Penetapan peraturan tersebut, menyebabkan perubahan pada struktur organisasi Biro Humas sebagai berikut:

Selain penyederhanaan struktur kelembagaan, Permensos tersebut menyebutkan bahwa tugas Biro Hubungan Masyarakat adalah melaksanakan publikasi dan pemberitaan, hubungan antarlembaga, dan dokumentasi.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Biro Hubungan Masyarakat menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyiapan pelaksanaan urusan publikasi dan pemberitaan;
- b. Penyiapan pelaksanaan urusan hubungan antarlembaga;
- c. Pelaksanaan pengelolaan perpustakaan dan dokumentasi;
- d. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan; dan
- e. Pelaksanaan urusan tata usaha Biro.

### 1.3. Potensi dan permasalahan

Tingginya tuntutan masyarakat akan transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat dalam implementasi pelaksanaan program Kementerian Sosial, menimbulkan efek yang sangat luas terhadap strategi komunikasi yang dijalankan agar pelayanan dan kebijakan publik yang dilakukan memenuhi tuntutan aspek transparansi, akuntabilitas dan partisipasi publik. Dalam upaya mewujudkan hal tersebut tentunya tidak mudah dan sangat mungkin menimbulkan permasalahan - permasalahan yang dapat diminimalisir dengan potensi -potensi yang dapat memaksimalkan, antara lain:

1. Sebagai komunikator dalam membuka akses dan saluran komunikasi dua arah, antara instansi pemerintah serta masyarakat (publik), baik secara langsung maupun tidak langsung.

Memberikan informasi kepada masyarakat berkaitan dengan kebijakan, program dan kegiatan yang dijalankan Kementerian Sosial merupakan salah satu hal penting yang perlu dilakukan, Biro Humas berperan mengumpulkan, mengolah dan mengemas pesan-pesan untuk disampaikan kepada masyarakat melalui media komunikasi yang ada, agar mempermudah upaya pemerintah dalam membangun pemahaman dan kesamaan visi, misi serta persepsi dengan masyarakat.

Persoalan membangun pemahaman dan kesamaan visi, misi serta persepsi masyarakat terhadap pemerintah adalah pekerjaan rumah besar. Kondisi Indonesia yang majemuk secara kultur dan geografis semakin membuat upaya penyamaan visi, misi dan persepsi dalam segala bidang akan semakin kompleks. Melihat kenyataan ini maka metode komunikasi yang dibangun Biro Humas pada masyarakat menjadi sangat strategis agar kebijakan, program, kegiatan yang dijalankan Kementerian Sosial mendapat aspirasi dari masyarakat sebagai bahan masukan dalam mengevaluasi kebijakan, program dan kegiatan yang ada.

2. Menciptakan hubungan kerja / koordinasi yang baik antar lembaga, stakeholder serta masyarakat.

Menjaga harmonisasi dan stabilitas hubungan kerja adalah salah satu upaya yang dilakukan dalam membangun dan mempertahankan reputasi, citra dan komunikasi yang baik dan bermanfaat antara organisasi dan masyarakat, dengan begitu akan terbangun saling pengertian serta menghindari kesalahpahaman dan mispersepsi dengan khalayak sehingga terbangun citra positif.

Komunikasi dan hubungan kerja yang terjalin dengan media massa dan masyarakat (publik) adalah hal yang paling krusial untuk dijaga, mengingat independensi yang ada menjadi salah satu faktor utama munculnya permasalahan – permasalahan yang dapat menimbulkan kesalahpahaman dalam membangun persepsi / opini ditengah masyarakat, dalam menjawab hal tersebut program dan kegiatan yang direncanakan Biro

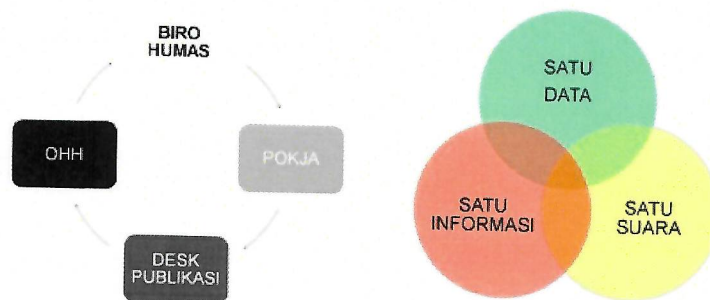


Humas telah merepresentasikan upaya yang dilakukan untuk mengangkat seluruh potensi – potensi yang ada dalam menjaga hubungan baik antar lembaga / organisasi, masyarakat maupun media massa, seperti kunjungan ke media massa nasional dan daerah, pertemuan dengan orsos / lembaga swadaya masyarakat terkait, forum komunikasi wartawan sosial, forum Bakohumas merupakan program yang sangat efektif dalam menjaga komunikasi yang baik.

Pada tahun pertama dalam pencapaian renstra, Biro Humas dituntut untuk mampu memfasilitasi berbagai kegiatan penyelenggaraan kesejahteraan sosial dan mengawal Program Jaring Pengaman Sosial dampak Covid-19. Hal ini tentunya menyebabkan beberapa kebijakan yang telah disusun perlu dilakukan penyesuaian sehingga tidak mengganggu target-target yang akan dicapai sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan.

Program / kegiatan Publikasi Informasi menjadi prioritas utama pada tahun pertama pada capaian renstra 2020 -2024, hal ini dikarenakan dampak Covid -19 yang mengharuskan Biro Humas melakukan publikasi informasi dan edukasi kepada masyarakat secara massif tentang program bantuan sosial yang dijalankan, hal tersebut mengakibatkan terkonsentrasinya anggaran pada pelaksanaan program publikasi informasi sehingga terdapat target-target yang direncanakan pada kegiatan – kegiatan rutin lainnya belum dapat tercapai.

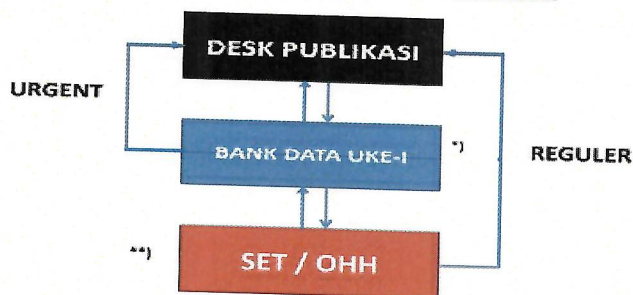
Publikasi Informasi Penyelenggaraan kesejahteraan sosial melalui Pemerintah daerah dan UPT yang dimiliki oleh Kementerian Sosial, belum terintegrasi dengan baik hal ini dikarenakan belum terjalinnnya koordinasi yang baik dengan Pemerintah Daerah serta keterbatasan SDM Kehumasan dan Sarana Prasarana yang mendukung fungsi kehumasan seperti peralatan dokumentasi dan alat pengolah data yang masih jauh dari perkembangan teknologi modern.



Gambar 3. Skema integrasi antar unit

Penguatan Layanan informasi terpadu menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung capaian indikator, saat ini pelayanan informasi pada Kementerian Sosial masih terkonsentrasi pada Unit Kerja masing - masing yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat. Hal ini perlu mendapat perhatian khusus dari sisi kebijakan, anggaran dan sumber daya yang dibutuhkan untuk mengoptimalkan sistem pelayanan yang lebih maksimal.

Gambar 4. Alur transformasi dan informasi



- \*) Pranata humas yang ada di masing-masing UKE I, ditugasi khusus menyeleksi data.  
 \*\*) Petugas yang secara reguler menyampaikan informasi kegiatan UKE I untuk diberitakan/dipublikasikan.

Dari gambaran kondisi diatas, Strategi komunikasi yang dirumuskan secara baik, dukungan kebijakan Pimpinan serta kualitas SDM yang baik dapat mengoptimalkan perbaikan system yang akan dijalankan dalam mencapai target yang ditetapkan pada tahun 2020 - 2024.

Dalam kurun waktu 5 tahun 2015 - 2019, Biro Humas membangun dan menjalankan program / kegiatan yang dapat mempermudah dalam pencapaian target pada masa renstra 2020 - 20224 yang akan dicapai antara lain:

1. Membangun dan Mengembangkan Hubungan Antar Lembaga Yang Saling Menguntungkan Dalam Pengembangan Program Pemerintah :
  - a. Menjadi lembaga penghubung yang efektif dan profesional bagi DPR RI, dan DPRD Prov/Kab-Kota
  - b. Membangun jejaring kehumasan dengan Kementerian/Lembaga di tingkat pusat, dan Lembaga Kehumasan Pemda Provinsi/Kab-Kota
  - c. Membangun jejaring dan kerja sama dengan Media Massa (Cetak, Online, Elektronik dan Radio) Nasional dan local
  - d. Membangun jejaring dengan lembaga masyarakat, dunia usaha dan perguruan tinggi
2. Mengoptimalkan Publikasi dan Pemberitaan Dalam Rangka Sosialisasi Program Pembangunan Kesejahteraan Sosial :
  - a. Menyiapkan dan Melaksanakan Publikasi yang Up To Date melalui Media Luar Ruang, meliputi ; Billboard, Reklame, Spanduk, Videotron, Balon Udara, Baliho, Umbul-Umbul Gapura, Papan Pengumuman, Layanan Tontonan Film Konvensional, Menyiapkan Lembar Publikasi dalam Bentuk Leaflet, Booklet, Poster, dan Buku Saku.
  - b. Pengembangan Pelaksanaan Liputan Pemberitaan Lewat Media; Baik Media Cetak Konvensional, Media Elektronik, Media Radio, Media Online, dan Media Sosial.
  - c. Monitoring dan Evaluasi Pemberitaan.
3. Mengelola Perpustakaan yang Up To Date dan Menata Dokumentasi Yang Siap Untuk Dipublikasikan Di Semua Tingkatan
  - a. Menyiapkan data dan dokumentasi yang akurat, cepat saji dan mudah diakses sesuai kebutuhan
  - b. Menyiapkan perangkat dan tenaga editing dokumentasi yang profesional
  - c. Menyiapkan sistem penyimpanan Dokumentasi terpadu (foto, video, dokumentasi data)
  - d. Melakukan workshop SDM Kehumasan lingkup Kementerian Sosial meliputi: Teknik editing, teknik foto dan video, teknik pembuatan rilis berita, Teknik komunikasi, teknik pengelolaan dokumentasi dan perpustakaan Penataan ruangan Biro Humas, press room dan gerai layanan publik yang menarik dan nyaman.



## BAB II VISI, MISI, TUJUAN, DAN SASARAN

Dalam Rencana Strategis Biro Humas tertuang strategi kebijakan dan target kinerja Biro Humas, Renstra ini digunakan sebagai acuan dalam mengimplementasikan visi dan misi Biro Humas. Visi dan misi, tujuan, sasaran strategis, strategi, dan indikator kinerja Biro Humas berdasarkan renstra adalah sebagai berikut:

### 2.1. Visi

Visi Biro Humas mengacu pada visi Sekretariat Jenderal yang fokus dalam membentuk organisasi yang andal, professional, dan inovatif, serta berintegrasi untuk mewujudkan manajemen penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang transparan dan akuntabel, maka visi Biro Humas ditetapkan sebagai berikut:

<b>VISI</b>	<b>Terwujudnya transformasi informasi yang efektif dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial</b>
-------------	---

### 2.2. Misi

Misi Biro Humas adalah sebagai berikut:

- a. Membangun citra dan reputasi positif dengan meningkatkan kepercayaan public (public trust) dan kepedulian terhadap penyelenggaraan kesejahteraan sosial.
- b. Meningkatkan publikasi dan pemberitaan program penyelenggaraan kesejahteraan sosial untuk membentuk opini publik,
- c. Meningkatkan hubungan antar lembaga dan kemitraan dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial,
- d. Menyebarkan informasi dan dokumentasi kebijakan dan program penyelenggaraan kesejahteraan sosial melalui pemanfaatan media teknologi informasi.

### 2.3. Tujuan

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

Tabel 1. Tujuan Biro Humas  
(sebelum perubahan)

NO	TUJUAN	INDIKATOR TUJUAN
1	Terwujudnya Tata Kelola Kementerian Sosial yang Transparan dan Akuntabel dan Meningkatnya Efektivitas Birokrasi dalam hal layanan komunikasi dan informasi kesejahteraan sosial	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Persentase Sentimen negatif pemberitaan Kementerian Sosial pada media</li><li>2. Nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan komunikasi dan informasi publik</li></ol>

Sehubungan dengan perubahan dan perbaikan Sasaran Program dan Indikator Kinerja dari Sekretariat Jenderal, maka hal ini berpengaruh juga pada perubahan tujuan serta indikator tujuan dari Biro Humas sebagai unit kerja yang berada di lingkungan Sekretariat

Jenderal. Adapun tujuan dan indikator tujuan setelah perubahan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Tujuan Biro Humas  
(setelah perubahan)

NO	TUJUAN	INDIKATOR TUJUAN
1	Terwujudnya Tata Kelola Kementerian Sosial yang Transparan dan Akuntabel dan Meningkatnya Efektivitas Birokrasi dalam hal layanan komunikasi dan informasi kesejahteraan sosial	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persentase Sentimen negatif pemberitaan Kementerian Sosial pada media</li> <li>2. Nilai kepuasan atas layanan kehumasan Biro Hubungan Masyarakat</li> </ol>

Indikator tujuan yang tercapai akan berdampak pada misi Biro Humas dalam membangun citra dan respon positif serta kepercayaan publik dalam sektor kesejahteraan sosial sehingga dapat membangun opini publik ke arah yang baik.

#### 2.4. Sasaran Kegiatan

Untuk mewujudkan tujuan strategis Biro Humas, maka sasaran kegiatan yang ingin dicapai tergambar dalam tabel berikut :

Table 3. Sasaran Kegiatan Biro Humas  
(sebelum perubahan)

NO	SASARAN KEGIATAN	INDIKATOR SASARAN KEGIATAN
1	Tersedianya Layanan Informasi dan Komunikasi Kehumasan yang Optimal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persentase Sentimen negatif pemberitaan Kementerian Sosial pada media.</li> <li>2. Nilai kepuasan atas layanan komunikasi dan informasi publik</li> <li>3. Rata-rata waktu penyelesaian atas permohonan informasi publik</li> <li>4. Persentase layanan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti</li> <li>5. Nilai akuntabilitas kinerja Biro Humas</li> </ol>
2	Meningkatnya kepuasan stakeholder terhadap layanan Sekretariat Jenderal	Nilai kepuasan stakeholder terhadap layanan Biro Humas

Sasaran kegiatan Biro Humas pun mengalami perubahan seiring dengan adanya perubahan dan perbaikan Sasaran Program dan Indikator Kinerja dari Sekretariat Jenderal. Perubahan sasaran beserta indikator sasaran kegiatan dapat dilihat pada tabel berikut ini:



Tabel 4. Sasaran Kegiatan Biro Humas  
(setelah perubahan)

NO	SASARAN KEGIATAN	INDIKATOR SASARAN KEGIATAN
1	Tersedianya Layanan Informasi dan Komunikasi Kehumasan yang Optimal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persentase Sentimen negatif pemberitaan Kementerian Sosial pada media.</li> <li>2. Nilai kepuasan atas layanan komunikasi dan informasi publik</li> <li>3. Rata-rata waktu penyelesaian atas permohonan informasi publik</li> <li>4. Persentase layanan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti</li> <li>5. Nilai akuntabilitas kinerja Biro Humas</li> <li>6. Indeks Pelayanan Publik Kementerian Sosial</li> <li>7. Indeks penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik</li> </ol>
2	Meningkatnya kepuasan stakeholder terhadap layanan Sekretariat Jenderal	Nilai kepuasan stakeholder terhadap layanan Biro Humas

Implementasi program dan kegiatan yang disusun secara baik akan mempengaruhi tercapainya sasaran kegiatan yang telah ditargetkan, sehingga pelayanan komunikasi dan informasi yang optimal dapat dicapai. Indikator sasaran kegiatan tersebut telah mewakili pelaksanaan pelayanan informasi dan publikasi di Biro Humas, sehingga dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan atau kegagalan dalam pencapaian kinerja.

**BAB III**  
**ARAH KEBIJAKAN, STRATEGI, KERANGKA REGULASI DAN KERANGKA**  
**KELEMBAGAAN**

Arah kebijakan dan strategi merupakan salah satu tolak ukur dalam pencapaian visi, misi dan tujuan dalam kurun waktu tahun 2020 -2024, dalam mendukung capaian tersebut tentunya sangat dibutuhkan regulasi yang efektif dan aplikatif sehingga menjadi acuan dalam melaksanakan kebijakan dan strategi yang telah disusun. Peran kelembagaan yang didalamnya meliputi struktur organisasi, ketatalaksanaan dan pengelolaan sumber daya manusia juga bagian yang tidak terpisahkan dalam pelaksanaan dan implementasi program yang akan dijalankan.

**3.1. Arah Kebijakan dan Strategi Biro Hubungan Masyarakat**

Dalam menentukan arah dan kebijakan yang akan dilaksanakan dalam kurun waktu 2020 -2024 mengacu pada arah kebijakan dan strategi reformasi birokrasi serta tata Kelola Kementerian Sosial 2020 – 2024, dari arah kebijakan tersebut terdapat 5 (tiga) poin yang berkaitan erat dan secara langsung menjadi arah kebijakan dan strategi Biro Humas antara lain:

- a. Peningkatan layanan informasi melalui kerjasama kelembagaan pemerintah, lembaga legislatif, dan masyarakat, yang dilaksanakan dengan strategi:
  1. Penyediaan layanan koordinasi dan komunikasi dengan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia / Dewan Perwakilan Daerah;
  2. Fasilitasi audiensi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
  3. Memperluas kerjasama dengan lembaga masyarakat dan perguruan tinggi;
  4. Mengoptimalkan peran aktif humas pemerintah daerah;
  5. Harmonisasi dan sinkronisasi layanan kehumasan dengan unit kerja dan Kementerian / Lembaga lainnya.
- b. Penyediaan dan pengolahan konten publikasi program yang informatif dan humanis, yang dilaksanakan dengan strategi:
  1. Fasilitasi pelaksanaan dokumentasi program kerja menjadi produk atau konten publikasi;
  2. Meningkatkan kapasitas teknis petugas dokumentasi dan publikasi;
  3. Penyediaan storage system (penyimpanan data) hasil dokumentasi;
  4. Penyediaan sarana dan prasarana dokumentasi yang up to date;
  5. Penyediaan bahan promosi
- c. Optimalisasi kanal publikasi internal sebagai media publikasi yang efektif dan efisien, yang dilaksanakan dengan strategi:
  1. Meningkatkan jumlah pengikut pada akun media sosial resmi kementerian;
  2. Meningkatkan responsivitas lembaga dengan menjalin engagement dengan warganet;
  3. Memaksimalkan pemanfaatan website untuk menyebarluaskan informasi untuk public;
  4. Mengembangkan perpustakaan digital sebagai referensi khususnya bagi akademisi yang bergerak di bidang kesejahteraan sosial;
  5. Meningkatkan jumlah pustaka untuk meningkatkan partisipasi pengunjung;
  6. Melakukan ekspose program dan isu kesejahteraan sosial melalui pameran tingkat daerah maupun nasional.



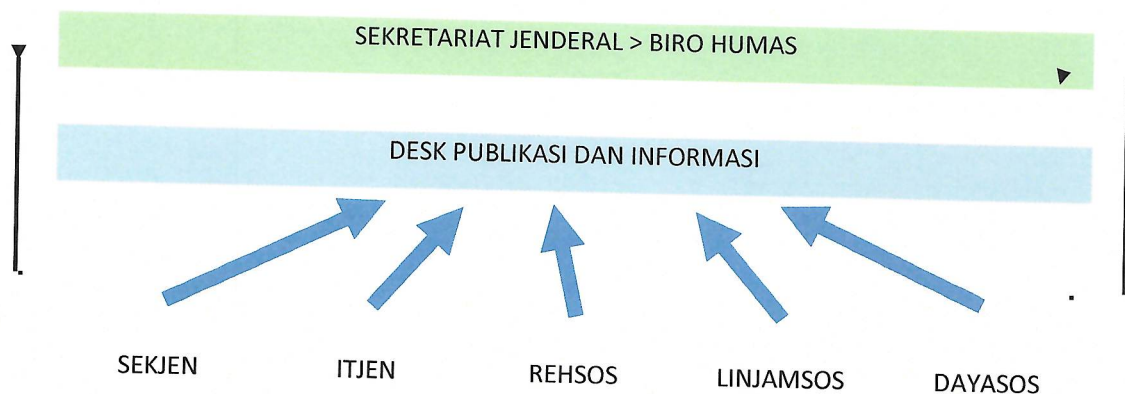
- d. Peningkatan rancangan strategi komunikasi melalui publikasi dan pemberitaan program pembangunan kesejahteraan sosial, yang dilaksanakan dengan strategi:
  1. Fasilitasi peliputan kegiatan program kerja bersama media massa;
  2. Meningkatkan volume dan variasi publikasi dan pemberitaan di berbagai jenis media;
  3. Menerapkan riset hasil publikasi program kerja untuk mengetahui positioning Lembaga;
  4. Penyediaan analisis hasil pemberitaan;
  5. Meningkatkan penyajian informasi atau lembar fakta untuk media massa dalam tampilan berita siap siar;
  6. Penguatan penyusunan strategi komunikasi berdasarkan hasil riset
- e. Peningkatan layanan penyediaan informasi publik yang komunikatif dan terpadu yang dilaksanakan dengan strategi:
  1. Penguatan layanan PPID;
  2. Penyediaan call center terpadu;
  3. Meningkatkan kapasitas petugas kehumasan;

Gambar 5. Bisnis proses alur informasi program kessos (sebelum perubahan)



Bisnis proses alur informasi program kessos di atas mengalami perubahan menyesuaikan dengan Struktur Organisasi dan Tata Kelola (SOTK) pada Permensos nomor 1 tahun 2022.

Gambar 6. Bisnis proses alur informasi program kessos (setelah perubahan)



Arah kebijakan dan strategi ini selaras dengan tugas dan fungsi serta target dari Biro Humas yang selanjutnya akan diimplementasikan dalam program / kegiatan dalam kurun waktu 2020-2024.

Tabel 5. Struktur kegiatan Biro Humas

KODE	KEGIATAN	KOMPONEN KEGIATAN
6287	Pengelolaan komunikasi dan informasi publik	Hubungan masyarakat, kampanye / edukasi publik, penyediaan informasi publik, komunikasi kelembagaan, dokumentasi bidang kehumasan, administrasi umum, perencanaan dan evaluasi.

### 3.2. Kerangka Regulasi

Kerangka regulasi pada dasarnya merupakan penjelasan umum regulasi yang dibutuhkan Biro Hubungan Masyarakat dalam menjalankan tugas, fungsi serta kewenangan dan penjabaran dalam mendukung pencapaian sasaran kegiatan. Identifikasi regulasi yang dibutuhkan untuk dijadikan acuan dalam pelaksanaan program dan kegiatan yang telah dirumuskan, secara garis besar antara lain:

1. Peraturan Menteri Sosial tentang Rencana Strategis Kementerian Sosial;
2. Peraturan Menteri Sosial tentang Pelayanan Informasi Publik;
3. Peraturan Sekretaris Jenderal tentang Rencana Strategis Sekretariat Jenderal Kementerian Sosial;
4. Peraturan Kepala Biro Humas tentang Rencana Strategis Biro Hubungan Masyarakat.

### 3.3. Kerangka Kelembagaan

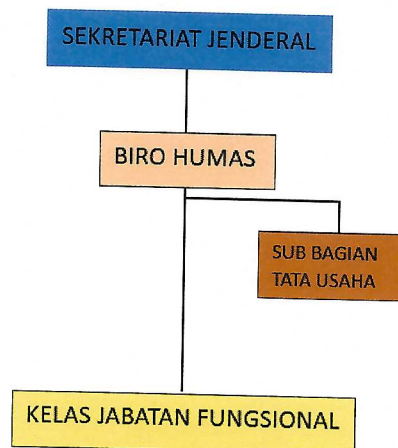
Kerangka kelembagaan Biro Hubungan Masyarakat dibentuk dengan memperhatikan efektivitas, efisiensi dan tepat fungsi yang sinergi dengan arah kebijakan yang mendukung capaian pelaksanaan visi dan misi yang telah ditetapkan.

Gambar 7. Struktur Organisasi Biro Humas (sebelum perubahan)





Gambar 8. Struktur Organisasi Biro Humas  
(setelah perubahan)



Penyesuaian kerangka kelembagaan akan terus dilakukan, hal ini sejalan dengan sasaran pokok reformasi birokrasi dan tata kelola dalam Rancangan Pembangunan Jangka Menengah 2020-2024 melalui Penataan kelembagaan dan proses bisnis, melalui penataan kelembagaan instansi pemerintah dan penerapan SPBE terintegrasi.

**BAB IV**  
**TARGET KINERJA DAN KERANGKA PENDANAAN**

**4.1. Target Kinerja**

Pelaksana dan Implementasi Rencana Strategis Biro Hubungan Masyarakat harus sejalan dengan target kinerja yang dibentuk, karena rencana strategis sangat menggambarkan keterkaitan antara sasaran program, sasaran kegiatan dengan indikator kinerja program dan indikator kinerja kegiatan. Biro Hubungan Masyarakat dalam menyusun dan menetapkan target kinerja mengacu pada beberapa kriteria yaitu : 1). Target kinerja menggambarkan angka kuantitatif dan satuan yang akan dicapai dari setiap indikator kinerja sasaran, indikator kinerja program dan indikator kinerja kegiatan, 2). Penetapan target ditentukan menyesuaikan dengan indikator kerja serta logis dan berdasarkan baseline data yang jelas. Hal ini dapat dilihat dari target kinerja Biro Hubungan Masyarakat kurun waktu tahun 2020-2024, berikut ini:

Tabel 6. Sasaran program dan kegiatan Biro Humas  
(sebelum perubahan)

PROGRAM/KEGIATAN	SASARAN STRATEGIS (IMPACT)/SASARAN PROGRAM	DESKRIPSI	SUMBER DATA	CARA PERHITUNGAN	KEY SUCCESS KRITERIA
Biro Humas					
Kegiatan 1	Tata Kelola Kehumasan				
Sasaran Kegiatan	Tersedianya layanan informasi dan komunikasi kehumasan yang optimal				
Indikator	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)	Laporan Media Monitoring	(Artikel Opini Negatif / Opini yang terpantau dari media) x 100%	Persentase pemberitaan negatif < target
Indikator	Indeks kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan komunikasi dan informasi publik	Survey yang dilakukan 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



Tabel 7. Sasaran program dan kegiatan Biro Humas  
(setelah perubahan)

PROGRAM/ KEGIATAN	SASARAN STRATEGIS (IMPACT)/SASARAN PROGRAM	DESKRIPSI	SUMBER DATA	CARA PERHITUNGAN	KEY SUCCESS KRITERIA
Biro Humas					
Kegiatan 1	Tata Kelola Kehumasan				
Sasaran Kegiatan	Tersedianya layanan informasi dan komunikasi kehumasan yang optimal				
Indikator	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)	Laporan Media Monitoring	(Artikel Opini Negatif / Opini yang terpantau dari media) x 100%	Persentasi pemberitaan negatif < target
Indikator	Nilai kepuasan atas layanan komunikasi dan informasi publik	Survey yang dilakukan kepada penerima pelayanan informasi dan komunikasi langsung kepada publik yang dikelola Biro Humas dalam lingkup Kementerian Sosial	Laporan Layanan Kehumasan	Menggunakan Metode Permen PAN & RB 14 Tahun 2017 tentang Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat	Nilai Kepuasan Layanan > target

Table 8. Target kinerja Biro Humas 2020-2024  
(sebelum perubahan)

SASARAN	INDIKATOR	TARGET				
		2020	2021	2022	2023	2024
Tersedianya layanan informasi dan komunikasi kehumasan yang optimal	Persentase sentimen negatif pemberitaan Kementerian Sosial pada media	<10	<9	<8	<7	<6
	Indeks kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan komunikasi dan informasi publik	80	82	85	87	87

Table 9. Target kinerja Biro Humas 2020-2024  
(Setelah perubahan)

SASARAN	INDIKATOR	TARGET				
		2020	2021	2022	2023	2024
Tersedianya layanan informasi dan komunikasi kehumasan yang optimal	Persentase sentimen negatif pemberitaan Kementerian Sosial pada media	<23	<22	<21	<20	<20
	Nilai kepuasan atas layanan komunikasi dan informasi publik	80	82	90	90	90

#### 4.2. Kerangka Pendanaan

Table 10. Kerangka Pendanaan Biro Humas

Kegiatan/ Komponen	Volume / Target	Alokasi Anggaran (dalam ribu)		Prakiraan Kebutuhan			
		2020 (Awal)	2020 (Terakhir)	2021	2022	2023	2024
		(Rp)	(Rp)	(Rp)	(Rp)	(Rp)	(Rp)
<i>Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi</i>	<i>f Layanan</i>						
Hubungan Masyarakat		311.728	48.720	188.251	931.700	1.150.000	1.437.500
Kampanye/Edukasi Publik		950.533	138.480	826.476	1.344.766	1.550.000	1.937.500
Penyediaan Informasi Publik		8.626.966	22.126.312	17.483.433	14.641.000	15.384.532	19.230.665
Komunikasi Kelembagaan		3.115.578	604.638	2.194.607	4.989.500	5.989.500	7.486.875
Dokumentasi Bidang Kehumasan		2.092.270	1.723.495	2.837.600	3.924.700	4.477.700	5.597.125
Layanan Dukungan Manajemen Satker / Administrasi, Perencanaan dan Evaluasi		1.599.731	854.591	1.666.439	2.400.000	2.800.000	3.500.000
<b>TOTAL</b>		<b>16.696.806</b>	<b>25.496.236</b>	<b>25.196.806</b>	<b>28.231.666</b>	<b>31.351.732</b>	<b>39.189.665</b>



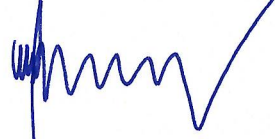
**BAB V**  
**PENUTUP**

Rencana Strategis (Renstra) Biro Hubungan Masyarakat Tahun 2020-2024, merupakan langkah bagi implementasi transformasi informasi penyelenggara kesejahteraan sosial. Renstra ini menjadi dasar bagi terbentuknya keyakinan publik atas pemberitaan, publikasi, dokumentasi, dan peliputan program penyelenggaraan kesejahteraan sosial sehingga public menjadi tahu, mau, dan bisa melaksanakan kegiatan-kegiatan bidang kesejahteraan sosial.

Rencana Strategis Biro Humas Tahun 2020-2024 ini disusun dengan memperhatikan RPJMN 2005-2025, dan RPJMN Kementerian Sosial diharapkan dapat menjadi dokumen yang mampu memberikan arah strategis, target, dan sasaran yang tepat tetapi fleksibel dengan perkembangan situasi yang sedang terjadi.

JAKARTA, SEPTEMBER 2023

PLT. KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT



SUPOMO