



KEMENTERIAN SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA

Laporan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah

BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT
KEMENTERIAN SOSIAL RI

2023



Daftar Isi

i	Kata Pengantar
ii	Ringkasan Ekse
01	BAB I Pendahuluan A. Latar Belakang B. Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi C. Sumber Daya Manusia D. Isu Strategis E. Sistematika
06	BAB II Perencanaan Kinerja A. Rencana Strategis Biro Humas 2020-2024 B. Kegiatan Prioritas dan Komponen C. Indikator Kinerja Utama Tahun 2023 D. Rencana Kerja & Perjanjian Kinerja Biro Humas E. Anggaran Tahun 2023
15	BAB III Akuntabilitas Kinerja A. Capaian Kinerja Organisasi B. Analisis Capaian Kinerja C. Realisasi Anggaran D. Analisis Efisiensi
43	BAB IV Penutup



Kata Pengantar

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga seluruh program kerja dan kegiatan Biro Humas Tahun 2023 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 2023 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.

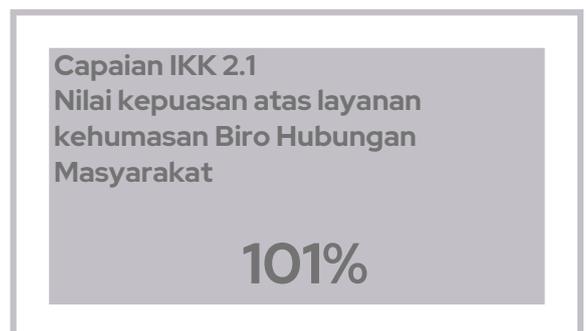
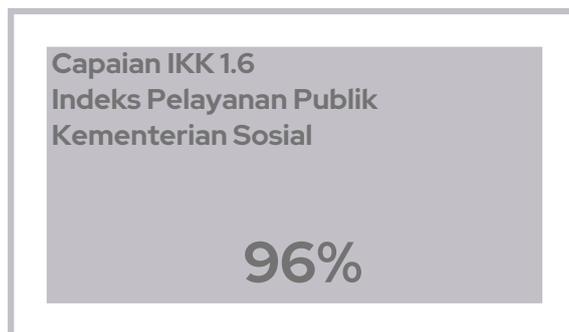
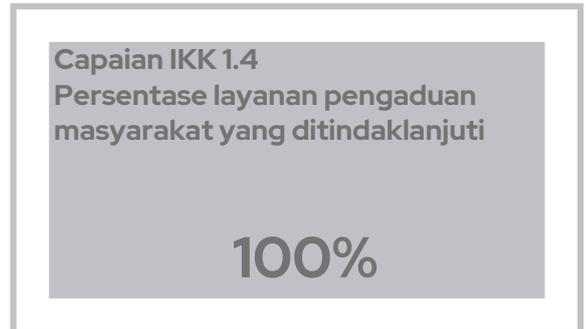
Laporan kinerja ini diharapkan dapat dijadikan refleksi atas pencapaian kinerja dan berbagai kendala yang terjadi sehingga dapat di jadikan bahan evaluasi untuk kinerja Biro Humas pada tahun berikutnya. Akhir kata, semoga Laporan Kinerja ini dapat bermanfaat dan menjadi umpan balik bagi Biro Humas untuk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

Jakarta, Februari 2024
Plt. Kepala Biro Humas



Supomo

Ringkasan Eksekutif



BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi
- C. Sumber Daya Manusia
- D. Isu Strategis
- E. Sistematika



Konferensi Pers Program
Kementerian Sosial dengan
narasumber Menteri Sosial

A. LATAR BELAKANG

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

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, Biro Hubungan Masyarakat pada tahun 2023 dihadapkan pada situasi dan lingkungan organisasi yang dinamis. Adanya perubahan dalam internal 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 diperlukand alam menjalankan kebijakan program di Biro Humas yang tertuang dalam Rencana Strategis Sekretariat Jendral 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 system laynan informasi dan komunikasi dalam Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial kepada public baik melalui media mainstream cetak maupun elektronik maupun meida sosial dan kanal-kanal lain yang dapat dijadikan sebgai media dalam memberikan informasi dan komunikasi kepada masyarakat.

Dalam penyelenggaraan hal tersebut diatas tentu saja harus memenuhi prinsip akuntabilitas dalam memacu peningkatan kinerja di tiap tahunnya maka perlu disusun Laporan Kinerja Biro Humas yang menggambarkan pengukuran kinerja dan evaluasi serta pengngkapan yang memadai dari hasil analisis terhadap pengukuran kinerja tahun 2023.

B. TUGAS, FUNGSI DAN STRUKTUR ORGANISASI

TUGAS

Melaksanakan urusan publikasi dan pemberitaan, Hubungan antar Lembaga serta perpustakaan dan dokumentasi (Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 1 Tahun 2022).

FUNGSI

Dalam menyelenggarakan tugasnya, Biro Humas menyelenggarakan fungsi:

1. Penyiapan pelaksanaan urusan publikasi dan pemeberitaan
2. Penyiapan pelaksanaan urusan Hubungan antar Lembaga
3. Penyiapan urusan perpustakaan dan dokumentasi

(Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 1 Tahun 2022)

STRUKTUR ORGANISASI

Penyederhanaan Struktur Organisasi dalam rangka Penyederhanaan Birokrasi sedikit banyak merubah cara bekerja pegawai di lingkungan Biro Humas. Dengan dibentuknya kelompok kerja yang diketuai oleh koordinator dan sub koordinator sesuai dengan Surat Keputusan yang telah

ditetapkan membuat Biro Humas mampu merespon berbagai perubahan yang terjadi dengan cepat, hal ini sesuai dengan prinsip pemerintah dalam menciptakan agile governance.



(Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 1 Tahun 2022)

Dalam upaya melaksanakan tugas dan fungsinya dengan lebih cepat dan baik Biro Humas membentuk kelompok kerja (pokja) sebagaimana berikut:



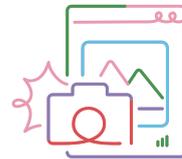
POKJA TATA USAHA terkait administrasi kepegawaian, keuangan, kerumahtanggaan, perencanaan kegiatan kehumasan, barang milik negara;

POKJA PUBLIKASI DAN PEMBERITAAN terkait peliputan dan pemberitaan media massa, evaluasi melalui media monitoring, dan kerjasama publikasi;



POKJA HUBUNGAN KELEMBAGAAN mencakup lembaga legislatif, eksekutif dan masyarakat;

POKJA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK meliputi fasilitasi data dan dokumentasi publik, SP4N Lapor, pelaporan rencana aksi eksternal-internal, pelaporan kinerja Lembaga;



POKJA PERPUSTAKAAN DAN DOKUMENTASI terkait pelayanan perpustakaan dan penyediaan dokumentasi; visual dan audio visual untuk kebutuhan lembaga maupun konten media sosial dan pameran

C. SUMBER DAYA MANUSIA

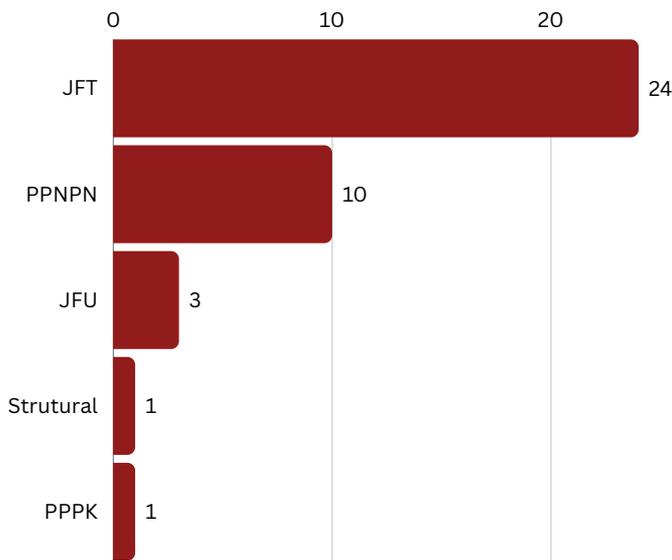
Sumber daya manusia merupakan komponen penting yang mempengaruhi keberhasilan kinerja di lingkungan Biro Hubungan Masyarakat.



JUMLAH PEGAWAI BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT (per 31 Desember 2023)

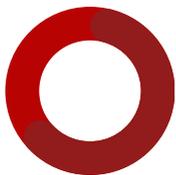
39 Orang

Komposisi SDM Biro Humas berdasarkan jabatan



15 Laki-laki

24 Perempuan



17 Orang Pranata Humas

D. ISU STRATEGIS

PERAN STRATEGIS

Biro Humas sebagai garda terdepan dan pusat informasi kepada masyarakat tidak hanya memegang peranan penting dalam menyusun strategi komunikasi 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 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 serta ATENSI. Hal tersebut tentu perlu dilakukan diseminasi informasi dan komunikasi secara massif kepada masyarakat sebagai upaya untuk menyebarkan informasi mengenai pelaksanaan program yang masuk kedalam kategori jaring pengaman sosial maupun program reguler yang dijalankan Kementerian Sosial.

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 yang telah dicanangkan oleh Kementerian Sosial dapat diketahui dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat luas.

E. SISTEMATIKA

Sistematika penyajian Laporan Kinerja Biro Hubungan Masyarakat tahun 2023 berpedoman pada Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penilaian Kerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah, sebagai berikut:

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 2023, perbandingan realisasi kinerja dan capaian kinerja 4 tahun terakhir dan realisasi kinerja dengan target jangka menengah, analisis peningkatan / penurunan kinerja, analisis penggunaan sumber daya dan analisis program / kegiatan yang menunjang keberhasilan / kegagalan serta realisasi anggaran 4 tahun terakhir

BAB IV PENUTUP

Kesimpulan atas capaian kinerja Biro Humas secara umum tahun 2023

BAB II PERENCANAAN KINERJA

- A. Rencana Strategis Biro Humas 2020-2024
- B. Kegiatan Prioritas dan Komponen
- C. Indikator Kinerja Utama Tahun 2023
- D. Rencana Kerja & Perjanjian Kinerja Biro Humas
- E. Anggaran Tahun 2023



Peliputan agena Menteri Sosial dalam agenda Kunjungan Kerja ke daerah bencana

A. RENCANA STRATEGIS BIRO HUMAS TAHUN 2023

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 1 Sekretariat Jenderal, dan Rencana Aksi Kegiatan (RAK) di tingkat Eselon II yang telah disesuaikan dengan Perpres No. 110 Tahun 2021 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 2023

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 menentukan serta mengacu pada visi dan misi, tujuan serta sasaran kegiatan yang telah ditetapkan

VISI

BIRO HUMAS

Terwujudnya transformasi informasi yang efektif dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial

MISI

BIRO HUMAS

Membangun citra dan reputasi positif dengan meningkatkan kepercayaan publik 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

B. KEGIATAN PRIORITAS

Sebagai langkah optimalisasi dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan yang mengacu pada sasaran strategis yang ada, perlu dibuat skala prioritas dalam pelaksanaan 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:

1

Publikasi dan Pemberitaan

Promosi, edukasi dan pemberian informasi program kesejahteraan sosial melalui berbagai kanal media

2

Pengelolaan Dokumentasi

Penyediaan dan penolahan konten publikasi program kesejahteraan sosial yang informatif

3

Komunikasi Kelembagaan

Menjadi penghubung dengan berbagai lembaga Pemerintah dan Non Pemerintah

4

Pelayanan Aduan dan Komunikasi

Melakukan pelayanan kepada masyarakat / publik yang melaporkan aduan dan komunikasi



KOMPONEN PROGRAM

- 1 Peningkatan publikasi di berbagai daerah
- 2 Optimalisasi pengelolaan media sosial official dan website Kementerian Sosial
- 3 Pengembangan metode layanan aduan dan informasi publik
- 4 Membangun jejaring dan kerja sama baru dengan Media Massa Nasional dan Daerah
- 5 Fasilitator, penghubung yang efektif dan profesional bagi DPR RI / DPD RI / DPRD
- 6 Membangun sistem penyimpanan dokumentasi foto dan video agar mudah diakses
- 7 Meningkatkan kompetensi SDM melalui workshop teknis kehumasan
- 8 Memperbaharui perangkat/ alat dokumentasi

C. INDIKATOR KINERJA UTAMA TAHUN 2023

Indikator kinerja Utama atau IKU adalah ukuran atau indikator kinerja suatu instansi, utamanya dalam mencapai tujuan dan sasaran tertentu. Setiap lembaga atau instansi pemerintah wajib merumuskan indikator kinerja utama dan menjadikan hal tersebut sebagai prioritas Utama.

Berdasarkan Indikator Kinerja Kegiatan Biro Humas, terdapat indikator yang menjadi Indikator Kinerja Utama (IKU) Biro Humas yang meliputi:

1. Persentase sentimen negatif pemberitaan Kementerian Sosial pada media
2. Nilai kepuasan atas layanan kehumasan Biro Hubungan Masyarakat

D. RENCANA KERJA & PERJANJIAN KINERJA

RENCANA KINERJA

Penyusunan Rencana Kerja (Renja) tahun 2023 didasari pada 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 Renstra Sekretariat Jenderal 2020-2024 yang didalamnya terdapat catatan atau rekomendasi perlu adanya indikator untuk menilai pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian Sosial serta kepatuhan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Atas dasar tersebut maka pada tahun berjalan diusulkan adanya perubahan indikator beserta targetnya pada Rencana Kerja Tahun 2023.

PERJANJIAN KINERJA BIRO HUMAS

Penetapan Kinerja Tahun 2023 dilakukan secara berjenjang sesuai dengan kedudukan, tugas, dan fungsi yang berdasarkan 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 tolak ukur evaluasi akuntabilitas kinerja Biro Humas dan sebagai dasar penilaian keberhasilan/kegagalan pencapaian tujuan dan sasaran organisasi; menciptakan tolak ukur kinerja sebagai dasar evaluasi kinerja aparatur; dan sebagai dasar pemberian reward atau penghargaan dan sanksi.

Adapun perjanjian kinerja Biro Humas Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

NO	SASARAN KEGIATAN	INDIKATOR KINERJA KEGIATAN	TARGET
1	Meningkatnya Tata Kelola dan Kualitas Layanan Komunikasi dan Informasi Kesejahteraan Sosial	Presentase sentiment negative pemberitaan Kementerian Sosial pada media	< 20%
		Nilai kepuasan atas layanan komunikasi dan informasi publik	81
		Rata-rata waktu penyelesaian atas permohonan informasi public	10 hari kerja
		Presentase layanan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti	100%
		Nilai Akuntabilitas Kinerja Biro Humas	77
2	Meningkatnya kepuasan stakeholder terhadap layanan Sekretariat Jenderal	Nilai Kepuasan stakeholder terhadap layanan Biro Humas	92

KEGIATAN	ANGGARAN
Pengelolaan Komunikasi dan Informasi Publik	Rp 10.678.779.000
Pengelolaan Perencanaan, Keuangan, BMN dan Umum	Rp 229.080.000
Total	Rp 10.907.859.000

PERJANJIAN KINERJA BIRO HUMAS

lanjutan

Pada tahun berjalan terdapat penambahan pada perjanjian kinerja Biro Humas seiring dengan adanya reviu terhadap perbaikan Renstra Sekretariat Jendral dan peningkatan pelayanan kehumasan yang dilakukan oleh Biro Humas yang tergambar dengan perbandingan sebagai berikut:

NO	SASARAN KEGIATAN	INDIKATOR KINERJA KEGIATAN	TARGET AWAL	TARGET AKHIR
1	Meningkatnya Tata Kelola dan Kualitas Layanan Komunikasi dan Informasi Kesejahteraan Sosial	Presentase sentiment negative pemberitaan Kementerian Sosial pada media	< 20%	<20%
		Nilai kepuasan atas layanan komunikasi dan informasi publik	81	81
		Rata-rata waktu penyelesaian atas permohonan informasi public	10 hari kerja	10 hari kerja
		Presentase layanan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti	100%	100%
		Nilai Akuntabilitas Kinerja Biro Humas	77	77
		Indeks Pelayanan Publik Kementerian Sosial	N/A	4
		Indeks penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik	N/A	78
2	Meningkatnya kepuasan stakeholder terhadap layanan Sekretariat Jendral	Nilai Kepuasan stakeholder terhadap layanan Biro Humas	92	90

KEGIATAN	ANGGARAN AWAL	ANGGARAN AKHIR
Pengelolaan Komunikasi dan Informasi Publik	Rp 10.678.779.000	Rp 10.455.218.000
Pengelolaan Perencanaan, Keuangan, BMN dan Umum	Rp 229.080.000	Rp 229.080.000
Total	Rp 10.907.859.000	Rp 10.684.298.000

E. ANGGARAN TAHUN 2023

Pada awal tahun 2023 Biro Humas mendapatkan anggaran sebesar Rp 10.907.859.000 yang bersumber dari APBN. Anggaran tersebut mengalami penurunan sebesar 0,81% jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Dalam perjalanannya, anggaran Biro Humas mengalami beberapa kali revisi POK untuk mendukung jalannya kegiatan prioritas dan juga mengalami satu kali pergeseran anggaran pada bulan September sehingga sampai dengan akhir tahun anggaran Biro Humas menjadi sebesar Rp 10.684.298.000.

KRONOLOGIS ANGGARAN BIRO HUMAS TAHUN 2023

1 Pagu Awal

Rp 10.907.859.000

Anggaran Biro Humas TA. 2023 berdasarkan DIPA Sekretariat Jenderal SP DIPA-027.01.1.440121/2023 tanggal 30 November 2022

2 Pagu Akhir

Rp 10.684.298.000

Pengurangan anggaran senilai Rp 223.561.000 yang diperuntukan untuk kebutuhan belanja barang perjalanan dinas pimpinan.

BAB III AKUNTABILITAS KINERJA

- A. Capaian Kinerja Organisasi
- B. Analisis Capaian Kinerja
- C. Realisasi Anggaran
- D. Analisis Efisiensi
- E. Prestasi



Doorstop media dengan narasumber
Menteri Sosial

A. CAPAIAN KINERJA ORGANISASI

Pengukuran tingkat capaian kinerja Biro Humas tahun 2023 dilakukan dengan cara membandingkan antara target indikator kinerja yang telah ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja (PK) Biro Humas dengan realisasinya.

Selain itu turut dihitung juga capaian kinerja organisasi dengan menggunakan rerata dari capaian kinerja setiap indicator pada masing-masing sasaran kegiatan.

Perhitungan tersebut digunakan untuk menghitung capaian kinerja organisasi Biro Humas atas 2 (dua) sasaran kegiatan yang dijabarkan dalam 8 (delapan) indikator yang ditetapkan pada tahun 2023.

Dari 8 (delapan) indikator kinerja terdapat 1 (satu) indikator yang tidak mencapai target serta 1 (satu) indikator yang belum didapatkan realisasinya. Dari perhitungan terhadap rata-rata capaian kinerja Biro Humas didapatkan nilai sebagai berikut:



Capaian Kinerja Biro Humas Tahun 2023 per Indikator

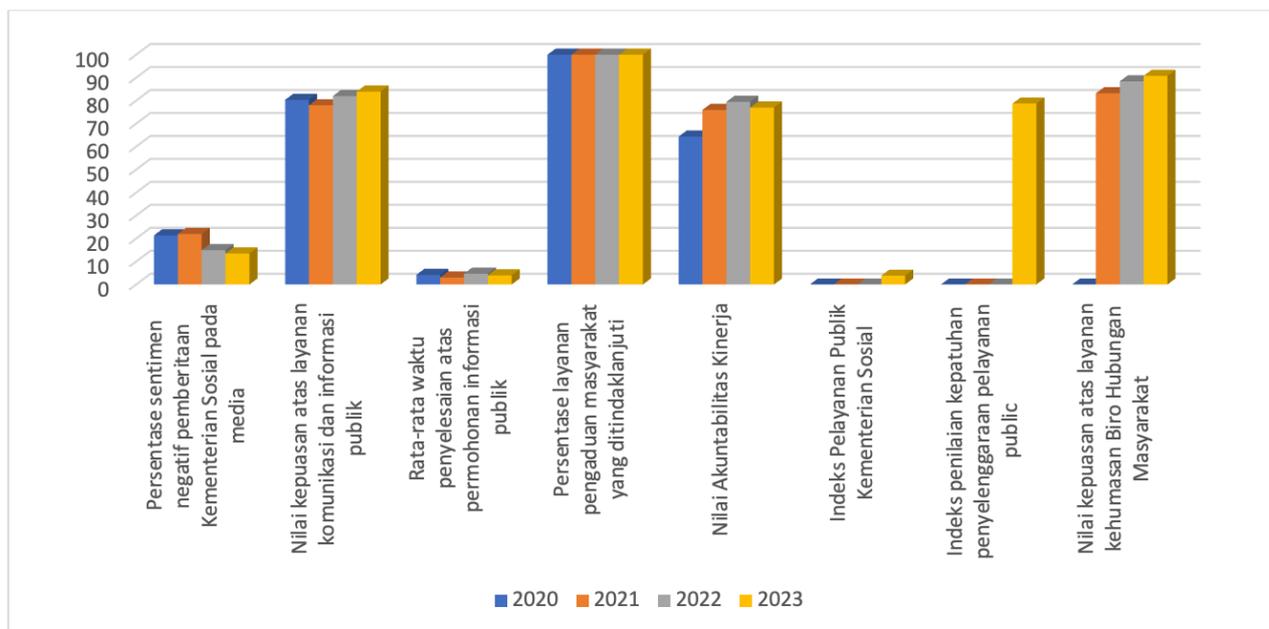
Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Target	Realisasi	Capaian
Meningkatnya Tata Kelola dan Kualitas Layanan Komunikasi dan Informasi Kesejahteraan Sosial	Persentase sentimen negatif pemberitaan Kementerian Sosial pada media	< 20%	13,51%	132%
	Nilai kepuasan atas layanan komunikasi dan informasi publik	81	83,96	103%
	Rata-rata waktu penyelesaian atas permohonan informasi publik	10 hari kerja	2,74 hari kerja	173%
	Persentase layanan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti	100%	100%	100%
	Nilai Akuntabilitas Kinerja	77	77*	100%
	Indeks Pelayanan Publik Kementerian Sosial	4	3,83	96%
	Indeks penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan public	78	78,71	101%
	Meningkatnya kepuasan stakeholder terhadap layanan Sekretariat Jenderal	Nilai kepuasan atas layanan kehumasan Biro Hubungan Masyarakat	90	90,78
Rata-rata Capaian Kinerja			113%	

(*) dalam proses penilaian APIP

B. ANALISIS CAPAIAN KINERJA

Untuk mengetahui keberhasilan capaian organisasi maka diperlukan pengukuran terhadap indikator-indikator yang mewakili pencapaian Biro Humas pada Tahun 2023 juga perbandingan realisasi kinerja yang telah dicapai pada tahun-tahun sebelumnya yang telah ditetapkan melalui rencana strategis Biro Humas Tahun 2020-2024 dalam melaksanakan layanan kehumasan. Adapun perbandingan capaian realisasi kinerja selama 4 (empat) tahun tergambar melalui metrik sebagai berikut:

Capaian Realisasi Kinerja Biro Humas *Perbandingan dalam empat tahun terakhir (2020-2021-2022-2023)*



gambaran selama setahun

ANALISIS KINERJA



Presentase sentiment negative pemberitaan Kementerian Sosial pada media

Presentase sentiment pemberitaan Kementerian Sosial merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur capaian kinerja yang dilakukan Biro Humas, indicator 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 negative.

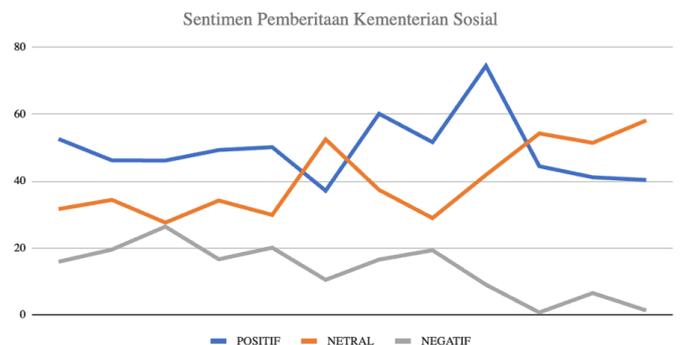
Selama tahun 2023, artikel pemberitaan aktivitas Kementerian Sosial pada berbagai kanal media terpantau sebanyak 134.379 dengan rincian sentiment netral sebesar 40,14, sentiment positif sebesar 49,43 dan sentiment negative sebesar 13,51. Jika dibandingkan dengan tahun 2022 baik pada jumlah pemberitaan yang mengalami peningkatan maupun sentiment negative yang mengalami penurunan, hal tersebut dipengaruhi oleh kinerja Kementerian Sosial dalam menjalankan program-programnya yang menyebabkan meningkatnya respon media maupun masyarakat terhadap pemberitaan Kementerian Sosial.

PERHITUNGAN CAPAIAN INDIKATOR

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

REKAPITULASI ANALISIS PEMBERITAAN

BULAN	POSITIF	NETRAL	NEGATIF
Jan-23	52.55	31.6	15.85
Feb-23	46.15	34.35	19.5
Mar-23	46.1	27.55	26.35
Apr-23	49.25	34.15	16.6
May-23	50.1	29.85	20.05
Jun-23	37.1	52.45	10.45
Jul-23	60.1	37.33	16.5
Aug-23	51.6	28.90	19.3
Sep-23	74.4	41.8	9
Oct-23	44.4	54.2	0.7
Nov-23	41.1	51.4	6.5
Dec-23	40.3	58.1	1.3
Total	49.43	40.14	13.51



Dari data yang diperoleh berdasarkan table dan bagan garis diatas sentiment pemberitaan positif dan netral mendominasi jumlah pemberitaan perbulannya. Pada bulan Maret terdapat kenaikan pemberitaan dengan tone negative sebesar 26,35, hal tersebut disebabkan karena munculnya pemberitaan mengenai Mantan Bupati Purbalingga yang diangkat sebagai Staf Khusus Mensos tersandung kasus

korupsi serta adanya indikasi distribusi fiktif bansos beras Kemensos yang diendus KPK.

Dengan demikian dapat dihitung presentase sentiment negative pemberitaan Kementerian Sosial sebesar **13,51%** pada tahun 2023:

MELEBIHI TARGET

1 ANALISIS KEBERHASILAN PENCAPAIAN TARGET

Presentase sentiment negative pemberitaan Kementerian Sosial pada media

Presentase sentiment negative pemberitaan Kementerian Sosial pada media adalah salah satu indicator kinerja utama (KPI) yang berkontribusi terhadap pencapaian tujuan dari Biro Humas. Keerhasilan dalam pencapaian target dipengaruhi beberapa factor utama antara lain publikasi informasi dan edukasi kepada masyarakat yang dilakukan secara massif dengan berbagai metode berdasarkan sasaran targetnya. Counter opini yang berkembang di media atau di masyarakat juga mempengaruhi jumlah sentiment pemberitaan, hal ini sangat efektif dalam menekan atau meminimalisir sentiment pemberitaan negatf yang keluar di berbagai kanal media.

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

- 1) Media promosi edukasi public/Campaign Kit Kehumasan;
- 2) Publikasi di media;
- 3) Peliputan program pembangunan Kessos;
- 4) Kunjungan ke Orsos/LSM/KS berprestasi yang bergerak di bidang kesejahteraan sosial;
- 5) Analisis berita;
- 6) Konferensi pers;
- 7) Pengelolaan website kemensos;
- 8) Kunjungan kemensos ke media massa daerah dan nasional;
- 9) Pers briefing;
- 10) Dokumentasi program pembangunan kesejahteraan sosial;
- 11) Filler program pembangunan kessos;
- 12) Penyediaan bahan siaran berita dan publikasi

Pentingnya penilaian sentimen

Selain menggambarkan bagaimana opini masyarakat yang terbentuk terhadap image Kementerian Sosial dan respon masyarakat terhadap program-program yang dijalankan, penilaian sentimen terhadap pemberitaan Kementerian Sosial juga dapat membantu dalam memberikan penilaian dari sudut pandang media terhadap kinerja Kemensos.

Dari sentimen yang terbentuk, Biro Humas dapat menganalisis dalam skala besar mengenai arah topik yang mendapatkan perhatian khusus dari media dan menjadikannya sebagai dasar dari strategi komunikasi untuk membentuk opini publik dan membalik sentimen negatif menjadi sentimen positif. Lebih jauh pemantauan sentimen dapat digunakan untuk meningkatkan reputasi Kementerian Sosial jika penggunaan hasil pemantauan tersebut dapat dimaksimalkan.

Sentimen negatif yang dibiarkan terus menerus tanpa adanya penanganan yang tepat dapat menggiring opini publik dan menjatuhkan reputasi Kementerian Sosial, lebih jauh dapat menimbulkan krisis reputasi dimana akan terjadi penurunan drastis dalam pandangan publik, dan pemangku kepentingan lainnya. Hal ini dapat berdampak secara signifikan pada citra Kementerian Sosial dan nilai yang telah dibangun seiring waktu.

Krisis reputasi merupakan ancaman serius yang dapat menghancurkan pondasi yang telah dibangun Kementerian Sosial selama bertahun-tahun. Nilai lembaga yang telah diupayakan dengan susah payah dapat runtuh dalam sekejap akibat tindakan atau kejadian yang merugikan citra Kementerian.

Hot Topics: [#Kecelakaan Bus Ciater](#) [#Final Thomas Uber](#) [#Demo Pro Palestina](#) [#Garuda Ke Semifinal](#)

News > Umum Selasa, 05 Sep 2023, 17:15 WIB

Terungkap! 493 Ribu Penerima Bansos Memiliki Upah Melebihi UMP

Ada puluhan ribu penerima bansos yang berstatus aparatur sipil negara (ASN).

Red: [Agus raharjo](#) Rep: [Flori Sidebang](#)



contoh pemberitaan dengan sentimen negatif yang dapat membentuk opini masyarakat terhadap kinerja Kementerian Sosial

gambaran selama setahun

ANALISIS KINERJA



Nilai kepuasan atas layanan komunikasi dan informasi publik

Nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan komunikasi dan informasi public merupakan salah satu indicator utama dalam mengukur capaian kinerja yang dilakukan Biro Humas. Indicator 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. Dengan pengukuran indicator ini mengacu pada pelayanan PPID di Kemensos.

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

Kemensos sebagai Lembaga pemerintah yang sangat berkaitan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat, memberikan tanggungjawan tugasnya kepada Biro Humas untuk menjadi leading sector dalam penyelenggaraan pelayanan public di Kemensos.

Sebagai unit pelayanan public yang memberikan pelayananan langsung maupun tidak langsung kepada

masyarakat dan untuk mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyraat secara transparan, cepat, tepat, sederhana, aman, terjangkau dan memiliki kepastian, maka untuk mengukur hal tersebut Biro Humas melakukan survey Indeks kepuasan layanan public yang dilakkan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Keuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Jumlah sampel Survei Kepuasan Masyarakat disesuaikan dengan table Morgan dan Krejcie, maka sasaran pada layanan pemberitan informasi public melalui PPID Kemensos, disebar secara daring periode waktunya 1 Januari 2023 sampai dengan 31 Desember 2023 sebanyak 205 pemohon informasi, dan terkumpul umpan balik sebanyak 134 yang terdiri dari instansi pemerintah baik pusat maupun daerah, LSM, mahasiswa/pelajar serta masyarakat.

Survey dilakukan dengan menggunakan kuesioner Google Formulir melalui tautan yang dikirimkan melalui email terhadap pemohon informasi yang mendapatkan layanan informasi public PPID Kemensos.

HASIL PENILAIAN SURVEY

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.265	B
U2	Prosedur Pelayanan	3.221	B
U3	Kecepatan Pelayanan	3.279	B
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.691	A
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.279	B
U6	Kompetensi Petugas	3.235	B
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.397	B
U8	Penanganan Pengaduan	3.324	B
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.529	B
IKM Unit Pelayanan		3.358 / 83,95	B

Keterangan:

- 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 = NRR per unsur x 0,111

Dari hasil penilaian di atas rata-rata tertinggi dengan kategori sangat baik yaitu kesesuaian/kewajaran biaya. Hal tersebut disebabkan oleh layanan pemberian informasi public melalui PPID Kemensos secara keseluruhan pelayanannya menggunakan pembiayaan APBN.

Untuk ke delapan unsur lainnya masuk ke dalam kategori baik perlu dilakukan reviu ulang dan harus ditingkatkan terutama pada unsur prosedur pelayanan.

IKM UNIT PELAYANAN : 83,95 (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

ANALISIS KEBERHASILAN PENCAPAIAN TARGET

Nilai kepuasan atas layanan komunikasi dan informasi publik

Nilai kepuasan masyarakat (IKM) atas unit penyelenggara pelayanan public melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan Kemensos tahun 2022 sebesar 82,24. Apabila mengacu kepada table Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM. Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelanaa Tabel di atas sesuai Peraturan KemenPANTB No. 14 Tahun 2017, perolehan nilai berada pada interval nilai 76,61 – 88,30 yang menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan PPID Kemosos berada di katogori baik.

Jika dibandingkan dengan hasil IKM tahun 2022 (IKM – 82,24), nilai IKM tahun 2023 mengalami kenaikan meskipun masih dalam kategori yang sama yaitu “Baik”. Kenaikan nilai IKM dipengaruhi oleh adanya kebijakan pimpinan agar dapat merespon dengan cepat atas segala pelaporan terutama yang berkaitan langsung dengan Kesejahteraan Sosial. Selain itu perbaikan atas unsur-unsur yang dinilai juga telah dilakukan sehingga layanan yang dijalankan PPID dapat berjalan dengan optimal.

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

- 1.Pengelolaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)
- 2.Penyusunan daftar informasi yang dikecualikan
- 3.Advokasi dan edukasi sengketa PPID pelaksana



Kunjungan Banchmarking Sekretariat Daerah Jawa Tengah terkait Pelayanan Inovasi yang ramah Disabilitas melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Sosial

gambaran selama setahun

ANALISIS KINERJA



Rata-rata waktu penyelesaian atas permohonan informasi public

Waktu penyelesaian permohonan informasi public 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 serta menerapkan nilai-nilai pelayanan public. Kemensos menindaklanjutinya dengan beberapa aksi nyata demi terwujudnya pelayanan informasi kepada Stakeholder.

Pelaksanaan program ini dimulai dengan Menyusun paying hukum untuk penunjukan tugas dan fungsi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan Kemensos melalui Keputusan Menteri Sosial (Kepmensos) Nomor 130/HUK/2013 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Kemensos dan menetapkan beberapa pejabat yang menangani kehumasan maupun dokumentasi sebagai PPID di masing-masing unit kerja eselon 1 yang dikoordinasikan oleh PPID Sekjen sebagai coordinator PPID Utama di Kemensos.

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

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

System informasi tersebut terbagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu: akses layanan informasi secara Online dengan mengakses informasi melalui website (ppid.kemensos.go.id) dan email (ppid@kemensos.go.id) dan akses layanan informs secara langsung yang diterima oleh pejabat PPID maupun pegawai Biro Humas yang membidangnya di Jalan Salemba Raya No. 28 Jakarta.

Selama tahun 2023, PPID Kemensos menerima 205 permohonan informasi dengan waktu rata-rata 2,74 hari kerja, jika dilihat dari rekapitulasi penyelesaian informasi public paling banyak permohonan informasi datang dari jenis informasi yang dapat disajikan setiap saat yaitu sebanyak 172 pemohon, untuk jenis informasi berkala sebanyak 29 pemohon dan dikecualikan sebanyak 4 pomohon. Untuk informasi dengan jenis dikecualikan sesuai sendiri merupakan informasi yang tidak dapat diakses oleh pemohon informasi publik sebagaimana dimaksud dalam Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

REKAPITULASI PENYELESAIAN INFORMASI PUBLIK

jenis informasi					Bulanan	Rata-Rata Waktu
Berkala	Setiap-saat	Serta-merta	Dikecualikan			
0	17	0	1	18	Jan	3.9
3	9	0	0	12	Feb	5.66
8	9	0	1	18	Mar	2.67
3	11	0	0	14	Apr	2.96
0	9	0	0	9	Mei	3.05
1	1	0	0	2	Jun	1.44
0	1	0	0	1	Jul	2.16
0	13	0	0	13	Agu	2.2
3	15	0	1	19	Sep	2.41
5	24	0	0	29	Okt	1,70
2	38	0	1	41	Nov	1,49
4	25	0	0	29	Des	0.97
29	172	0	4	205		2.742

RATA-RATA WAKTU PENYELESAIAN INFORMASI PUBLIK
2,74 HARI

MELEBIHI TARGET

3 ANALISIS KEBERHASILAN PENCAPAIAN TARGET

Rata-rata waktu penyelesaian atas permohonan informasi public

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

Pencapaian target yang diperoleh pada tahun 2023 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 ditetapkan oleh undang-undang, hal-hal yang mempengaruhi pencapaian target pada tahun 2023 antara lain:

1. 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

2. 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.



Mediasi ke-I, Sidang Sengketa Penyelesaian Informasi Publik dengan Termohon Kementerian Sosial dan Pemohon LSM Aliansi Peduli Indonesia Jaya (APIJ).

gambaran selama setahun

ANALISIS KINERJA

IKK
4

Presentase layanan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti

Kementerian Sosial telah melaksanakan penanganan pengaduan yang efektif dan memberikan penyelesaian bagi masyarakat berkontribusi secara langsung terhadap perbaikan tata kelola pemerintahan yang baik dan memperkuat fungsi pelayanan publik.

Untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan Kementerian Sosial memanfaatkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang dikembangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Koordinator bidang Politik, Hukum dan Keamanan, Ombudsman dan Kantor Staf Presiden.

Dalam pelaksanaannya terdapat berbagai dinamika laporan masyarakat yang masuk dalam klasifikasi laporan sebagai berikut; 1) Aduan tidak berkadar pengawasan, 2) Permintaan informasi, 3) Aduan berkadar pengawasan, 4) Aspirasi, dan 5) Lainnya.

REKAPITULASI LAYANAN ADUAN SP4N-LAPOR!

NO	STATUS	LAPORAN
1	Belum ditindaklanjuti	0
2	Proses	116
3	Selesai	5301
4	Arsip	568
TOTAL		5.985

Keterangan:

·**Selesai** = Laporan aduan yang sudah ditindaklanjuti dan diselesaikan oleh admin Kementerian atau ditutup system

·**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 dikatogerikan proses, jika lewat dalam 10 hari akan dinyatakan selesai/ditutup oleh system

·**Belum ditindaklanjuti** = aduan masyarakat yang masuk pada kanal SP4N-LAPOR! dan belum ditindaklanjuti

·**Arsip** = laporan aduan yang tidak ditindaklanjuti dan diarsipkan karena terdapat indikasi laporan yang spam dan tidak terkait dengan tugas dan fungsi pokok Kemensos

Berdasarkan data di atas Laporan aduan masyarakat yang masuk pada tahun 2023 berjumlah 5.985 laporan aduan, terdapat 5.417 laporan aduan terdisposisi kepada pejabat penghubung (Biro Humas, Inspektorat Jenderal, Pusdatin Kessos dan Pusat Kendali) dan sebanyak 568 laporan aduan yang diarsipkan dan ditunda karena Berulang, Mengandung SARA, Tidak Memiliki Bukti Dukung, Tidak Jelas, dan Tidak Relevan dengan Kinerja Pemerintah.

Dari 5.417 laporan aduan yang telah terdisposisi Terdapat 116 laporan aduan belum ditindaklanjuti, 768 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 indikator Presentase layanan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti hanya memperhitungkan jumlah aduan yang statusnya "Belum Ditindaklanjuti", artinya target yang diharapkan minimal adalah semua aduan sudah mencapai status "Prose". Dari data yang diperoleh bahwa jumlah aduan yang belum ditindaklanjuti berjumlah 0, sehingga dapat disimpulkan seluruh aduan sudah ditindaklanjuti dan daam proses penyelesaian.

Dengan demikian pada capaian Presentase layanan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti telah melebihi target dengan jumlah aduan yang belum ditidak lanjuti adalah 0 (100% sudah ditindaklanjuti).

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

MENCAPAI TARGET

4 ANALISIS KEBERHASILAN PENCAPAIAN TARGET

Presentase layanan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti

SP4N-LAPOR! adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik. SP4N-LAPOR! dibentuk untuk mendorong “no wrong door policy” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang.

Kementerian Sosial telah terhubung dengan SP4N-LAPOR! dan dikelola oleh Biro Hubungan Masyarakat sebagai admin instansi serta beberapa pejabat penghubung yang terdiri dari perwakilan satuan kerja dan menjadi bagian pada Pusat Kendali Kementerian Sosial.

Kementerian Sosial telah memiliki Pusat Kendali Kementerian Sosial untuk pengendalian pelaksanaan perintah, media koordinasi dan pelaporan dalam merespon cepat penanganan masalah sosial dan terhubung dengan SP4N-LAPOR!. Pusat Kendali Kementerian Sosial dilaksanakan dengan prinsip terintegrasi, responsif, proaktif, humanis, efektif dan efisien dan tercatat, terkendali, terukur, dan akuntabel.



Monev SP4N-LAPOR 2023 yang diselenggarakan Kementerian PANRB

gambaran selama setahun

ANALISIS KINERJA



Nilai Akuntabilitas Kinerja

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, pengikhtisaran, 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 2022 memperoleh nilai 79,47 atau predikat BB dengan interpretasi Sangat Baik, Akuntabel, berkinerja baik, memiliki system manajeen kinerja yang andal. Penilaian tersebut menunjukkan tingkat efektivitas dan efisiensi penggunaan anggaran dibandingkan dengan capaian kerjanya.

Pada tahun 2023 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 revidi laporan kinerja (LKj) yang telah dilakukan sebelumnya

5 ANALISIS KEBERHASILAN PENCAPAIAN TARGET

Nilai Akuntabilitas Kinerja

Pencapaian target yang diperoleh dari hasil evaluasi implementasi SAKIP Biro Humas pada tahun 2023 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 factor-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

Adapun 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 dan kementerian sosial

gambaran selama setahun

ANALISIS KINERJA



Indeks Pelayanan Publik
Kementerian Sosial

Indeks Pelayanan Publik Kementerian Sosial merupakan indikator baru yang mulai dihitung sebagai indikator keberhasilan kinerja Biro Humas. Indeks Pelayanan Publik Kementerian Sosial sendiri merupakan pelaksanaan kegiatan pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik pada unit penyelenggaraan pelayanan public lingkup kementerian, lembaga dan pemerintah daerah

Evaluasi pada pelayanan publik adalah upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di berbagai bidang baik Administrasi, Barang, dan Jasa yang dilakukan oleh Kementerian PAN RB. Dengan dilakukan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) pada unit layanan evaluasi instansi dapat memperoleh gambaran lebih lengkap dari kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Kementerian Sosial. Hasil Penilaian PEKPPP merupakan Nilai Indek Pelayanan Publik (IPP) yang dilihat dan dihitung melalui aspek dan prinsip evaluasi seperti kebijakan pelayanan 24%, profesionalisme SDM 25%, Sarana Prasarana 18%, Sistem Informasi Pelayanan Publik 11%, Konsultasi Pengaduan 10% dan Inovasi 12%. Sebagaimana Pedoman MenPANRB Nomor 1 Tahun 2022.

HASIL EVALUASI

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan public pada Kementerian Sosial tahun 2023, Kementerian Sosial memperoleh nilai 3,83 (B) dengan rincian sebagai berikut:

1. Layanan administrasi pada ULE Unit Layanan Pengangkatan Anak Direktorat Rehabilitasi Sosial Anak memperoleh indeks 3,56 (B)
2. Layanan barang pada ULE Biro Umum memperoleh indeks 3,71 (B)
3. Layanan jasa pada ULE Sentra Terpadu Inten Soeweno memperoleh indeks 4,23 (A-)

Dari hasil penilaian diatas dapat dilihat bahwa nilai terendah ada pada layanan administrasi yang jika dilihat dari Penyampaian Kertas Kerja Hasil Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023 oleh Kemenpan RB sebagaimana terlampir perlu dilakukan peningkatan serta pembinaan khususnya pada area kebijakan pelayanan.

INDEKS PELAYANAN PUBLIK KEMENSOS

BELUM MENCAPAI TARGET

ANALISIS KEBERHASILAN PENCAPAIAN TARGET

Indeks Pelayanan Publik Kementerian Sosial

Dibanding dengan nilai tahun lalu, Nilai IPP 2022 yaitu 4.05 (STPL Bekasi), namun di tahun 2023 nilai Kementerian Sosial tidak mencapai target dikarenakan, nilai yang diambil merupakan rata-rata nilai pada 3 ULE yang mengikuti produk layanan administrasi (Dit. Anak), barang (Biro Umum dan jasa (STIS). Hal ini menjadi penyebab faktor menurunnya nilai target pada tahun sebelumnya.

Disampaikan hasil nilai IPP Tahun 2023 yaitu: 3.83 (B) Biro Umum 3.71, Dit. Anak 3.55 dan STIS 4.23. (dari skala 5). Jika dilihat dari nilai tertinggi, ada pada nilai STIS 4.23 namun karena nilai yang diambil rata-rata sehingga nilai menjadi tidak sesuai target.

Evaluasi dan rencana kedepan

Sebagai bahan perbaikan, Biro Humas telah melaksanakan Monev PEKPPP dilingkungan Kementerian Sosial Tahun 2023, terdapat beberapa rekomendasi hasil pengamatan di lapangan pada 3 Unit Lokue Evaluasi (ULE) yaitu: Biro Umum, Dit. Anak dan STIS

Untuk itu berikut adalah beberapa upaya yang akan dilakukan dalam rangka mendukung pencapaian indikator pada tahun berikutnya:

1. Perlu menetapkan Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai dalam Layanan Barang sebagai turunan dari Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai yang sudah ditetapkan;
2. Perlu menetapkan petugas pemberi layanan, khususnya pada layanan diluar jam kerja;

3. Perlunya peningkatan motivasi kerja pegawai yang dijadwalkan secara rutin disesuaikan dengan kebutuhan layanan yang dinamis contoh bisa dilakukan dengan benchmarking, diklat teknis lainnya sesuai dengan kebutuhan seperti sertifikasi pengadaan barang dan jasa.

4. Perlu adanya pemeliharaan secara berkala terhadap sarana dan prasarana yang ada agar melakukan pergantian atau peremajaan sarana dan prasarana yang telah usang;

5. Pengoptimalan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional sebagai sarana sosialisasi, publikasi serta pemutakhiran data informasi pelayanan yang dilakukan oleh Biro Umum.

6. Sarana konsultasi dan pengaduan dipublikasikan secara berkala melalui media baik on line maupun off line sebagai salah satu upaya memudahkan masyarakat untuk melakukan konsultasi dan pengaduan.

7. Menindaklanjuti catatan dari Tim Penilai KIPP dan Perlu mengikuti kompetisi inovasi pelayanan public sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan layanan

The image shows a Zoom meeting interface with a participant's video feed. Below it is a slide titled "Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP)". The slide includes logos for panrb, ASEAN, and BPS. It contains several sections: "Deskripsi Kegiatan" (PEKPPP adalah proses pengumpulan informasi pada tingkat unit kerja dalam rangka untuk memantau guna pencapaian nilai indeks pelayanan publik), "PEKPPP 2022 dalam angka" (1579 Unit Kerja Evaluasi, 504 Indikator/Item Evaluasi, 81 Kementerian/Lembaga dievaluasi, 34 Provinsi dievaluasi, 0 Ruang Publik Layanan Terang dievaluasi), "Perubahan Indeks Pelayanan Publik" (Bar chart showing trends from 2017 to 2022), "Top 3 Provinsi" (1. Jawa Barat (4,62), 2. DKI (4,61), 3. Jawa Timur (4,58)), "Top 3 Kota/Kabupaten" (1. Bandung (4,76), 2. Banjarmasin (4,70), 3. Banjarmasin & Bantul (4,69)), "Top 3 K/L" (1. BPS (4,77), 2. Kementerian (4,62), 3. Kementerian KP (4,58)), and "IPP tertinggi" (IPP Provinsi Palangkaraya (4,80)) and "IPP terendah" (IPP Kemendagri Caji Malaka (1,55) & PISP Sumba Tengah (1,51)).

Pelaksanaan Bimtek Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) yang dilaksanakan secara daring

gambaran selama setahun

ANALISIS KINERJA



Indeks penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan public

Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik mematuhi standar pelayanan. Kegiatan ini dilakukan tidak hanya atas ketersediaan standar pelayanan dan penilaian persepsi maladministrasi namun diharapkan dapat memperkuat pengawasan Ombudsman untuk mencegah maladministrasi.

Penilaian ini segenap dimensi, variabel, dan indikator penilaian diambil berdasarkan komponen penyelenggaraan pelayanan publik yang disebutkan dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 yang berkaitan langsung dengan penyelenggara layanan.

HASIL EVALUASI

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI dalam kepatuhan penyelenggaraan pelayanan public, Kemensis memperoleh nilai 78,71 (Zona Hijau) dengan kategori B (Kualitas Tinggi) dengan rincian sebagai berikut:

No.	Unit Layanan	Dimensi Penilaian				Nilai
		Input	Proses	Output	Pengaduan	
1	Biro Perencanaan	16.44	13.20	23.27	21.20	74.12
2	Direktorat Potensi dan Sumberdaya Sosial	15.93	16.39	22.88	21.20	76.41
3	Direktorat Rehabilitasi Sosial Anak	17.28	24.41	23.27	20.63	85.59
Nilai Akhir dan Zona		78.71				
Kategori		B				
Opini		Kualitas Tinggi				

**INDEKS PENILAIAN KEPATUHAN PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK : 78,71 (KUALITAS TINGGI)**

MELEBIHI TARGET

7 ANALISIS KEBERHASILAN PENCAPAIAN TARGET

Indeks penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan public

Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan oleh Ombudsman RI dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan penyelenggaraan pelayanan public Kemensos sudah berada pada zona hijau hal ini tidak terlepas dari factor-faktor sebagai berikut:

1. Dukungan dan Arahan Pimpinan, Dukungan berupa ikut serta dalam wawancara penilaian serta mendorong kepatuhan pelaksanaan atas saran dan rekomendasi Ombudsman RI oleh para pihak terkait
2. Membantu pimpinan penyelenggara pelayanan publik untuk mengidentifikasi mutu penyelenggara layanan komponen standar pelayanan, sarana prasarana, pengelolaan pengaduan yang masih perlu dipenuhi oleh unit/satuan kerja pelayanan publiknya dalam upaya meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih baik
3. Sosialisasi evaluasi penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik berupa komponen standar pelayanan publik, Maladaministrasi dan tugas fungsi

Ombudsman RI kepada Seluruh Pegawai, serta meningkatkan kesadaran pengetahuan pegawai atas Standar pelayanan perlu senantiasa di evaluasi.

RENCANA KEDEPAN

Dalam rangka meningkatkan kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik, berikut beberapa upaya yang akan dilaksanakan oleh Biro Humas:

1. Melakukan pembinaan kepada pimpinan dan pegawai yang bertugas ada unit yang menyelenggarakan pelayanan publik dengan nilai 0 - 77,99 yang tercantum pada rekapitulasi hasil untuk memastikan pemahaman terhadap regulasi dan konsep penyelenggaraan pelayanan publik
2. Melakukan koordinasi dengan ORI guna memperoleh pendampingan dalam rangka perbaikan atau penyempurnaan pemenuhan amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik khususnya dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik



Kecamatan Senen, Kota Jakarta Pusat | 2023.08.22 09:33

Pendampingan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Biro Humas

gambaran selama setahun

ANALISIS KINERJA



Nilai kepuasan atas layanan kehumasan 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 public 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 menjadi 3 kategori asal Lembaga sebagai berikut:

- Internal Kemensos RI terdiri dari ASN dan PPNNP Kemesos baik dari lingkungan dalam unit Biro Humas maupun lintas unit

- Kementerian/Lembaga/ Pemerintah Daerah terdiri dari ASN maupun PPNNP diluar Kemensos yang pernah menerima layanan Biro Humas selain itu ada juga perangkat daerah yang melakukan kunjungan ke Kemensos dalam rangka audiensi dan kunjungan kelembagaan
- Organisasi non pemerintah/Wartawan terdiri dari rekan-rekan wartawan, mahasiswa, dan semua pihak yang tidak termasuk dalam kategori Kementerian/Lembaga.

METODE PENGOLAHAN DATA

Survey Indeks Layanan Biro Humas dilaksanakan secara daring dengan memanfaatkan fitur formulir berbasis web dan disebarkan ke responden yang berhubungan langsung dengan Biro Humas melalui tautan. Metode pengolahan data Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri computer untuk mendapatkan 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 2023 merupakan pihak-pihak yang telah menjalin Hubungan dengan Biro Humas sejumlah 286 orang dengan pengisian survey secara daring dan tidak menyebutkan identitas pribadi memungkinkan responden untuk mengisi survey dengan objektif.

HASIL AKHIR SURVEY

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.559	A
U2	Prosedur Pelayanan	3.517	B
U3	Kecepatan Pelayanan	3.556	A
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4.000	A
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.514	B
U6	Kompetensi Petugas	3.563	A
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.608	A
U8	Penanganan Pengaduan	3.811	A
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.552	A
IKM UNIT PELAYANAN (HASIL KONVERSI)		90,78	SANGAT BAIK

Dari hasil penilaian di atas, rata-rata penilaian tertinggi ada pada biaya/tarif, karena layanan kehumasan tidak memungut biaya apapun kepada penerima layanan. Terdapat dua unsur dengan penilaian baik yaitu pada Prosedur pelayanan dan kesesuaian pelayanan selebihnya berdasarkan hasil survey sudah mendapatkan penilai sangat baik. Untuk unsur yang rendah perlu dilakukan reviu ulang sekaligus peningkatan pelayanan termasuk pada unsur-unsur yang sudah sangat baik.

NILAI STAKEHOLDER ATAS KEPUASAN LAYANAN BIRO HUMAS 90,78 (SANGAT BAIK)

MELAMPAUI TARGET

ANALISIS KEBERHASILAN PENCAPAIAN TARGET

Nilai kepuasan atas layanan kehumasan 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 telah dijalankan dengan optimal. Tingginya nilai kepuasan atas layanan Biro Humas menggambarkan kepercayaan stakeholder terhadap layanan dan informasi yang diberikan oleh Biro Humas.

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 flexible 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 Kemensos
- Penataan arsip Biro Humas
- Audiensi Kemensos 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 Kemensos



Menerima pemohon informasi yang datang langsung ke Kantor Kementerian Sosial RI

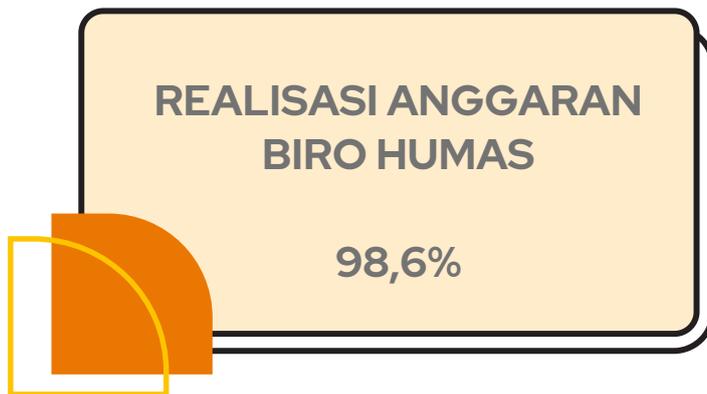
C. REALISASI ANGGARAN

Realisasi Anggaran merupakan kegiatan pelaksanaan anggaran yang meliputi kegiatan analisis serta evaluasi pelaksanaan anggaran (budget). Tujuan realisasi anggaran adalah untuk memberikan feedback serta follow up agar di periode- periode berikutnya lebih baik lagi.



PAGU 10,907,859,000

REALISASI 10,755,144,930



D. 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.

SANDINGAN REALISASI CAPAIAN KINERJA DAN REALISASI ANGGARAN

SASARAN KEGIATAN	REALISASI CAPAIAN KINERJA	REALISASI ANGGARAN
Meningkatnya Tata Kelola dan Kualitas Layanan Komunikasi dan Informasi Kesejahteraan Sosial	113%	98,6%
Meningkatnya Kepuasan Stakeholder terhadap layanan Sekretariat Jenderal		

Berdasarkan perbandingan realisasi kinerja dengan realisasi anggaran dari 2 (dua) sasaran yang ditetapkan, secara umum Biro Humas telah efisien dalam penggunaan anggaran. Hal ini dikarenakan adanya selisih sebesar 14,4% antara capaian kinerja dengan realisasi anggaran Biro Humas.

E. PRESTASI



Kementerian Sosial mendapatkan penghargaan PPID Badan Publik yang melaksanakan pelayanan yang ramah disabilitas yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat

Kementerian Sosial mendapatkan penghargaan penganugerahan predikat penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik



TOP 10 Pengelola Terbaik K/L dan BUMN

TOP 10 Kementerian Pengelola Terbaik						TOP 10 Lembaga Pengelola Terbaik						TOP 10 BUMN							
No	Nama Instansi	Total	%TL	RTL	RHP	Kualitas TL	No	Nama Instansi	Total	%TL	RTL	RHP	Kualitas TL	No	Perusahaan BUMN	Total	%TL	RTL	RHP
1	Kementerian Kelautan dan Perikanan	3.715	99,9	1,2	4,86	Tidak lanjut sudah substatif menyelesaikan permasalahan	1	Otoritas Jasa Keuangan	1.965	100	0,2	4,3	Tidak lanjut sudah substatif menyelesaikan permasalahan	1	PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)	842	99,5	1,4	3,04
2	Kementerian Sosial	5.458	98,9	5,5	4,27	Tidak lanjut sudah substatif menyelesaikan permasalahan	2	Badan Kepegawaian Negara	2.827	98,4	7,6	3,83	Tidak lanjut sudah substatif menyelesaikan permasalahan	2	PT Pertamina (Persero)	327	100	0,1	3,47
3	Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia	725	98,5	3,5	3,86	Tidak lanjut sudah substatif menyelesaikan permasalahan	3	BPJS Kesehatan	813	100	3,3	4,07	Tidak lanjut sudah substatif menyelesaikan permasalahan	3	PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	210	100	3,8	4,58
4	Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi	6.958	95,5	7,3	4,06	Sebagian tidak lanjut masih normal	4	Mahkamah Agung	813	99,8	1,2	3,94	Sebagian tidak lanjut masih normal	4	PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk	192	100	1,4	3,36
5	Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional	895	99,4	6,6	3,79	Tidak lanjut sudah substatif menyelesaikan permasalahan	5	Perpustakaan Nasional	629	100	1	0	Tidak lanjut sudah substatif menyelesaikan permasalahan	5	PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	85	100	4,3	4
6	Kementerian Agama	1.489	95,8	12,9	3,64	Tidak lanjut sudah substatif menyelesaikan permasalahan	6	BPJS Ketenagakerjaan	483	100	0,9	3,5	Tidak lanjut sudah substatif menyelesaikan permasalahan	6	PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	78	100	2,7	2
7	Kementerian Komunikasi dan Informatika	6.420	83,1	3,2	3,62	Tidak lanjut sudah substatif menyelesaikan permasalahan	7	Bank Indonesia	169	100	3,8	2,67	Tidak lanjut sudah substatif menyelesaikan permasalahan	7	PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	75	100	6,6	3,5
8	Kementerian Dalam Negeri	1.791	100	11,7	3,49	Sebagian tidak lanjut masih normal	8	Dewan Perwakilan Rakyat	327	100	6,9	3,33	Sebagian tidak lanjut masih normal	8	PT Pos Indonesia (Persero)	71	100	3	3
9	Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	1.431	99,5	4,9	3,67	Tidak lanjut sudah substatif menyelesaikan permasalahan	9	Badan Pengawas Obat dan Makanan	126	95,2	3,5	6	Tidak lanjut sudah substatif menyelesaikan permasalahan	9	PT Taspen (Persero)	59	100	0,7	4,25
10	Kementerian Keuangan	386	99,2	5	3,48	Tidak lanjut sudah substatif menyelesaikan permasalahan	10	Kepolisian Negara Republik Indonesia	2.177	79,8	11,7	3,65	Tidak lanjut sudah substatif menyelesaikan permasalahan	10	PT Kereta Api Indonesia (Persero)	396	41,4	8,1	2

Kementerian Sosial menduduki peringkat-2 dalam TOP 10 Pengelola Terbaik K/L dan BUMN

BAB IV PENUTUP

Tahun 2023 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 2023 dalam rangka mengawal keberhasilan pencapaian sasaran kinerja salah satunya adalah dengan melakukan reviu kembali atas dokumen yang ada, menyelaraskan target dan sasaran yang ada.

Laporan Kinerja tahun 2023 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.

