

wonderful
indonesia



Laporan Kinerja Biro Komunikasi TA 2021

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/
Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
Republik Indonesia

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan dan kekuatan kepada kami sehingga dapat menyusun Laporan Kinerja tahun 2021 Biro Komunikasi. Kami juga turut berterima kasih kepada semua atas arahan dan bimbingan selama ini dalam penyusunan Laporan Kinerja ini. Pada tahun anggaran 2021, kinerja Biro Komunikasi selain dilaporkan secara triwulanan juga secara tahunan sebagai akuntabilitas organisasi kepada instansi dan publik atas amanat/tanggung jawab yang telah diberikan dan dipercayakan. Laporan Kinerja ini mencakup realisasi dan capaian atas target yang ditetapkan pada perjanjian kinerja untuk tahun 2021 serta analisis dan rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan pada tahun berikutnya. Penyusunan Laporan Kinerja Biro Komunikasi tahun 2021 berpedoman pada Peraturan Presiden Nomor 29 tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah serta Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Laporan Kinerja ini jauh dari sempurna, untuk itu koreksi dan saran dari setiap pembaca yang sifatnya membangun sangat sangat kami harapkan guna perbaikan dimasa yang akan datang.

Kepala Biro Komunikasi

I Gusti Ayu Dewi Hendriyani

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	1
Daftar Isi	2
Ikhtisar Eksekutif.....	3
Bab I. Pendahuluan	
Latar Belakang	8
BAB II. Perencanaan Kinerja	
Rencana Strategis Biro Komunikasi Sekretariat Kementerian/ Sekretariat Utama	14
BAB III. Akuntabilitas Kinerja	
Capaian Kinerja Organisasi	20
BAB IV. PENUTUP	
Penutup	55

IKHTISAR EKSEKUTIF



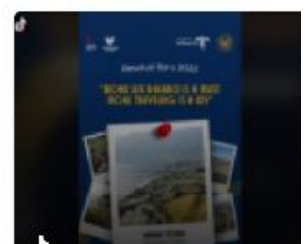
Laporan Kinerja Biro Komunikasi Tahun 2021 merupakan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsi yang telah dilakukan selama tahun 2021 (1 Januari s.d. 31 Desember 2021). Selain memuat pencapaian kinerja, Laporan Kinerja Biro Komunikasi juga memuat pertanggungjawaban

atas realisasi anggaran yang telah digunakan. Penyusunan Laporan Kinerja Biro Komunikasi Tahun 2021 ini dapat memberikan informasi kinerja yang terukur kepada pemberi mandat atas kinerja yang telah dan seharusnya dicapai dan sebagai upaya perbaikan berkesinambungan bagi Biro Komunikasi dalam rangka meningkatkan kinerja. Selain itu, Laporan Kinerja dapat digunakan untuk bukti akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (AKIP) kepada Sekretariat Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Adapun progres dan pengumpulan capaian kinerja dilakukan secara berkala oleh seluruh unit kerja lingkup Biro Komunikasi dengan cara menyampaikan perkembangan pencapaian indikator kinerja tanggung jawabnya masing-masing dan dilakukan pembahasannya bersama dengan pengelola kinerja Biro Komunikasi sambil berkoordinasi dan berkonsultasi dengan Tim Kinerja Sekretariat Kementerian.

Tujuan dari penyusunan laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perkembangan capaian kinerja; ,
2. Untuk mengidentifikasi kendala tidak tercapainya/terlambatnya capaian kinerja;
3. Melakukan penilaian apakah rencana aksi sudah tepat untuk mencapai tujuan, sasaran;

4. Sumber informasi bagi pimpinan dalam pengambilan kebijakan; dan
5. Suatu media hubungan kerja organisasi yang berisi informasi dan data yang telah diolah.
6. Sebagai wujud tertulis pertanggungjawaban suatu organisasi instansi pemerintah kepada pemberi wewenang dan mandat.
7. Laporan Kinerja (LAKIN) berisi tentang kinerja instansi pemerintah dan akuntabilitasnya, yaitu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan, Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi pemerintah.
8. Laporan Kinerja (LAKIN) sebagai media akuntabilitas setiap instansi pemerintah, yang merupakan bentuk perwujudan kewajiban menjawab yang disampaikan kepada atasannya, atau pemberi wewenang, yang akhirnya bermuara kepada Presiden untuk selanjutnya menjadi pertanggungjawaban kepada masyarakat.
9. Media informasi tentang sejauh mana penentuan prinsip-prinsip good governance termasuk penerapan fungsi-fungsi manajemen secara benar di instansi yang bersangkutan.
10. Sebagai sumber data dalam penyusunan laporan kinerja untuk periode menengah dan panjang; dan
11. Sebagai dasar penyusunan rencana kinerja tahun berikutnya;



Sebagai sebuah organisasi, instansi pemerintah semakin dituntut untuk memperlihatkan keberhasilannya dalam pencapaian tugas pokok dan fungsinya. Keberhasilan sebuah organisasi akan banyak dipengaruhi kemampuan untuk menyampaikan informasi secara terbuka, seimbang dan merata bagi semua pihak yang berkepentingan (*stakeholders*). Dengan penguasaan informasi yang seimbang, pihak-pihak yang terkait dengan organisasi dapat mengambil keputusan yang wajar, dalam kenyataannya, banyak terjadi kesenjangan informasi diantara pihak-pihak yang terkait, terutama pihak manajemen yang mempunyai akses langsung dengan subyek yang diinformasikan dengan konstituen yang ada di luar lingkaran manajemen.

Laporan Kinerja (LAKIN) merupakan salah satu komponen dari Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP), karena suatu instansi pemerintah setelah melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan kewenangan dan sumberdaya yang dikuasainya, instansi pemerintah diwajibkan untuk mengumpulkan dan menganalisis capaian kinerjanya. Selanjutnya informasi kinerja tersebut dilaporkan dalam bentuk Laporan Kinerja (LAKIN) secara baik.

PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2021
Pit. KEPALA BIRO KOMUNIKASI
(PERUBAHAN PENGHEMATAN ANGGARAN IV)

No.	Sasaran Program/Kegiatan	Indikator Kinerja	Target
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Meningkatnya kualitas reformasi birokrasi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sesuai kewenangan Biro Komunikasi	1. Indeks Kualitas Layanan Publik	3,1
		2. Indeks Tingkat Kepatuhan Standar Pelayanan	80
2.	Terwujudnya citra positif Kemenparekraf di media cetak dan elektronik nasional dan internasional	3. Rasio Berita Positif terkait Kemenparekraf terhadap Total Berita terkait Kemenparekraf yang di Publikasikan pada Media Cetak, Elektronik dan Online di Nasional dan Internasional	78%
3.	Terwujudnya Keterbukaan Informasi Publik di Kemenparekraf	4. Nilai Keterbukaan Informasi Publik Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	90%
4.	Meningkatnya kepuasan unit eselon I terhadap layanan Biro Komunikasi	5. Tingkat kepuasan Satker terhadap Biro Komunikasi	3,2

Kegiatan	Anggaran
1. Peningkatan Layanan Komunikasi Publik	Rp 61.208.243.000
Total	Rp 61.208.243.000

Jakarta, Juli 2021

Sekretaris Kementerian/Sekretaris Utama

Pit. Kepala Biro Komunikasi


NI WAYAN GIRI ADNYANI


CECEP RUKENDI

CAPAIAN KINERJA BIRO KOMUNIKASI TAHUN 2021

NO	SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET	REALISASI
1	Meningkatnya kualitas reformasi birokrasi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sesuai kewenangan Biro Komunikasi	1. Indeks Kualitas Layanan Publik	3,1	3,37
		2. Indeks Tingkat Kepatuhan Standar Pelayanan	80	95
2	Terwujudnya citra positif Kemenparekraf di media cetak dan elektronik nasional dan internasional	3. Rasio Berita Positif Terkait Kemenparekraf Terhadap Total Berita Terkait Kemenparekraf Yang Dipublikasikan Pada Media Cetak Dan Elektronik dan Online di Nasional dan Internasional	78%	84,97%
3	Terwujudnya keterbukaan informasi publik di Kemenparekraf	4. Nilai keterbukaan informasi Publik Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	90%	98,10%
4	Meningkatnya kepuasan unit eselon I terhadap layanan Biro Komunikasi	5. Tingkat Kepuasan Satker Terhadap Biro Komunikasi	3,2	3,6

Secara ringkas seluruh capaian kinerja tersebut di atas, telah memberikan pelajaran yang sangat berharga bagi kami untuk meningkatkan kinerja di masa-masa mendatang. Oleh sebab itu, sesuai dengan hasil analisis kami atas capaian kinerja 2021 kami merumuskan beberapa langkah penting sebagai strategi pemecahan masalah yang akan dijadikan masukan atau sebagai bahan pertimbangan untuk merumuskan Rencana Kinerja Tahun 2021, yaitu sebagai berikut:

1. Tetap konsisten untuk melakukan koordinasi yang baik diantara masing-masing bagian yang berada dalam lingkungan Biro Komunikasi maupun organisasi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, instansi pemerintah maupun pihak-pihak terkait lainnya dalam melaksanakan kualitas reformasi birokrasi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sesuai kewenangan Biro Komunikasi;
2. Terwujudnya citra positif Kemenparekraf di media cetak dan elektronik nasional dan internasional;
3. Terwujudnya keterbukaan informasi publik di Kemenparekraf;
4. Meningkatnya kepuasan unit eselon I terhadap layanan Biro Komunikasi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang



Setiap instansi pemerintah mempunyai kewajiban menyusun Laporan Kinerja sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Presiden (perpres) Nomor 29 Tahun 2014 tentang sistem akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Laporan Kinerja itu sendiri berisi tentang

pertanggungjawaban kinerja pada suatu instansi pemerintah dalam mencapai tujuan/sasaran strategis instansi.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 1 tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif pada pasal 68 (1) yang menyebutkan Biro Komunikasi adalah unsur penunjang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri/Kepala melalui Sekretaris Kementerian/Sekretaris Utama.

mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pemberian dukungan informasi publik, hubungan masyarakat, pengelolaan media digital, dan produksi konten terkait informasi produk kebijakan dan program di lingkungan Kementerian/Badan, serta pelaksanaan urusan administrasi Biro. Dalam melaksanakan tugas, Biro Komunikasi menyelenggarakan fungsi:

- a) penyiapan pembinaan dan pemberian dukungan di bidang informasi publik;
- b) pelaksanaan hubungan masyarakat;
- c) pelaksanaan pengelolaan media digital;

- d) pelaksanaan produksi konten terkait informasi produk kebijakan dan program; dan
- e) pelaksanaan urusan administrasi Biro



TUGAS



Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama mempunyai tugas menyelenggarakan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di Kementerian/Badan

FUNGSI :

- 1** Koordinasi kegiatan Kementerian/Badan;
- 2** Koordinasi dan penyusunan rencana, program dan anggaran Kementerian/Badan;
- 3** Pembinaan dan pemberian dukungan administrasi yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, kerumahtanggaan, kerja sama, hubungan masyarakat, arsip, dan dokumentasi Kementerian/Badan
- 4** Pembinaan dan penataan organisasi dan tatalaksana
- 5** Koordinasi dan penyusunan peraturan perundangundangan serta pelaksanaan advokasi hukum;
- 6** Penyelenggaraan pengelolaan barang milik/kekayaan negara dan layanan pengadaan barang/jasa
- 7** Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri/Kepala

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

Struktur Organisasi Biro Komunikasi



Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian Indonesia, dimana pariwisata menjadi salah satu kontributor terbesar terhadap devisa negara. Selain itu sektor ekonomi kreatif juga merupakan sektor industri yang mampu memberikan kontribusi ekonomi yang signifikan, yang mampu menunjukkan keunggulan yang kopetitif dari bangsa Indonesia dari segi kreatifitas dan inovasi. Kedua sektor tersebut telah mengalami pertumbuhan yang cukup menggembirakan dari tahun ke tahun, seiring dengan perubahan tren dunia dalam bidang pariwisata dan ekonomi kreatif.

Akuntabilitas Kinerja merupakan sebuah perwujudan kewajiban suatu Instansi Pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan/kegagalan dalam pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui alat pertanggungjawaban secara periodik.

Untuk eningkatkan akuntabilitas kinerja Biro Komunikasi, maka perlu pula ditingkatkan pelaksanaan pemerintahan yang lebih berdaya guna, bersih dan bertanggungjawab, untuk itu dipandang perlu adanya peLaporan Kinerja (LAKIN)

ALUR PELAYANAN PUBLIK MELALUI INFORMATION CENTER



guna mengetahui sejauh mana kemampuan aparat Biro Komunikasi dalam mencapai Visi, Misi dan tujuan organisasi.

Tuntutan akan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan negara sebagai implementasi *good and clean governance* serta hak publik untuk memperoleh informasi sesuai peraturan perundang-undangan menjadi kewajiban bagi setiap badan publik, termasuk Kemenparekraf, untuk meningkatkan kinerjanya sekaligus

tantangan untuk membuka akses kepada publik atas informasi yang berkaitan dengan kewajibannya selaku badan publik. Sistem PPID mengatur mekanisme penyediaan dan penyajian informasi Kemenparekraf secara komprehensif dan menjadi standard prosedur pelayanan informasi pariwisata dan ekonomi kreatif. Untuk meningkatkan kapasitasnya dalam melaksanakan pelayanan informasi publik yang diamanatkan UU KIP. Sesuai dengan amanat UU KIP, Biro Komunikasi harus dapat menjalankan tugas dan fungsinya memberikan pelayanan informasi yang mudah, cepat, dan sederhana sehingga mendukung pelayanan informasi bagi publik untuk segala lapisan masyarakat.

Untuk itu, Biro Komunikasi harus mendorong terbangunnya berbagai infrastruktur pendukung pengelolaan dan pelayanan informasi yang prima di Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Kegiatan Pelayanan Informasi Publik PPID ini dilaksanakan sebagai wujud penerapan dari Indikator Kinerja

sebagai wujud evaluasi atas rekomendasi perbaikan terhadap layanan publik yang dilaksanakan di lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
2. Peraturan Presiden RI Nomor 7 Tahun 2005 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) tahun 2004 - 2009;
3. Peraturan Presiden RI Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Sistem AKIP);
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2021 tentang Roadmap Reformasi Birokrasi;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang tentang petunjuk teknis perjanjian kinerja, pelaporan kinerja dan tata cara atas laporan kinerja instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 1 tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif;
9. Rencana Strategis Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Tahun 2021 - 2024;

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Laporan Kinerja (LAKIN) Biro Komunikasi Tahun 2021 dimaksudkan untuk menyajikan pertanggungjawaban dan informasi mengenai rencana dan capaian kinerja di lingkungan Biro Komunikasi melalui seperangkat indikator kinerja;

2. Tujuan

Sebagai bahan evaluasi atas keberhasilan dan hambatan, permasalahan dan kendala utama yang berkaitan dengan kinerja Biro Komunikasi sehingga dapat diambil langkah-langkah perbaikan.

D. Sistematika Laporan

Laporan Kinerja Biro Komunikasi tahun 2021, selain untuk menjelaskan pencapaian selama tahun 2021 juga mengevaluasi dan menginformasikan pencapaian sasaran strategis pada periode akhir Rencana Strategis serta permasalahan dan kendala yang terjadi selama tahun 2021. Selain itu, capaian kinerja 2021 juga dapat digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan program atau kegiatan pada tahun berikutnya. Laporan Kinerja ini disusun dengan sistematika berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, tugas dan fungsi, struktur organisasi, dan sistematika penulisan.

BAB II PERENCANAAN KINERJA

Bab ini berisi tentang rencana strategis, indikator kinerja utama, pengukuran kinerja dan anggaran tahun 2021.

BAB III AKUNTABILITAS KINERJA

a. Capaian Kinerja

Disajikan sesuai dengan hasil pengukuran kinerja organisasi dan dilakukan analisis capaian kinerja.

b. Realisasi Anggaran

Diuraikan realisasi anggaran yang digunakan untuk mewujudkan kinerja organisasi sesuai dengan dokumen perjanjian kinerja.

BAB IV PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan capaian kinerja yang telah diuraikan pada bab- bab sebelumnya.

BAB II PERENCANAAN DAN PERJANJIAN

2.1 Rencana Strategis



Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional pasal 15 ayat (1) dan pasal 19 ayat (2), dimana setiap Kementerian/Lembaga (Renstra-KL) untuk menjamin keterkaitan dan konsistensi antara perencanaan, penganggaran, pelaksanaan dan pengawasan serta menjamin tercapainya penggunaan sumber daya secara efisien, efektif, berkeadilan dan berkelanjutan.

Di samping itu, sesuai dengan Inpres Nomor 7 tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah diktum kedua, bahwa setiap instansi pemerintah sampai tingkat eselon II wajib menyusun rencana strategis untuk melaksanakan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah sebagai wujud pertanggungjawaban kinerja instansi pemerintah, karena di dalamnya akan tertuang rencana program dan kegiatan yang akan menjadi pedoman dan dilaksanakan selama 5 (lima) tahun.

Dewasa ini kinerja instansi pemerintah semakin menjadi sorotan masyarakat, terutama sejak timbulnya iklim yang lebih demokratis dalam pemerintahan. Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah pun diharuskan untuk mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat selaku stakeholders. Salah satu wujud upaya untuk mengetahui dan meningkatkan kinerja pemerintah yaitu adanya kewajiban bagi setiap unit-unit kerja di instansi pemerintah untuk selalu membuat Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Selanjutnya melalui LAPORAN KINERJA (LAKIN) tersebut, pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) akan mengetahui keberhasilan atau kegagalan instansi yang bersangkutan dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, penyusunan Rencana Strategis merupakan langkah awal untuk melakukan pengukuran kinerja instansi pemerintah. Perencanaan strategis instansi pemerintah merupakan integrasi antara keahlian sumber daya manusia dan sumber daya lain agar mampu menjawab tuntutan perkembangan lingkungan, baik lingkungan strategis, nasional, maupun global serta tetap berada dalam tatanan sistem manajemen nasional.

Harapan kedepan, peran Biro Komunikasi dapat memperhatikan berbagai perubahan yang ditimbulkan oleh kondisi internal maupun eksternal. Kondisi internal merupakan kondisi di dalam lingkungan Biro Perencanaan yang memberi kontribusi secara langsung pada pencapaian tujuan dan sasaran antara lain terdiri dari SDM, sarana, prasarana, dan jejaring kerja. Kondisi eksternal meliputi berbagai pihak yang berkaitan dengan perencanaan program, penganggaran serta evaluasi dan pelaporan program. Perubahan yang mempengaruhi lingkungan strategik berupa peraturan perundang-undangan dalam bidang perencanaan, penganggaran dan sistem serta sikap dan perilaku masyarakat terhadap tuntutan "Good Governance" yang menginginkan adanya sikap keterbukaan, akuntabilitas dan keikutsertaan masyarakat dalam pembangunan nasional.

Salah satu kunci utama penentu keberhasilan ini adalah adanya komitmen yang kuat dari Pimpinan dan seluruh aparatur Biro Komunikasi untuk memfokuskan pemanfaatan sumber-sumber daya dan dana organisasi dalam melaksanakan program dan kegiatan yang ditetapkan dalam Rencana Strategis Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama 2021 - 2024 dan Rencana Kinerja Tahun 2021.

Target Perjanjian Kinerja Biro Komunikasi tahun 2021 dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam Renstra Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama 2021 - 2024.

Berdasarkan Perjanjian Kinerja (PK) Perubahan Penghematan Anggaran ke-IV yang telah disepakati oleh kedua belah pihak antara Kepala Biro Komunikasi dengan Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama kesepakatan tersebut terdiri dari 4 (empat) sasaran, 5 (lima) Indikator Kinerja Utama dengan target, yang didukung dengan alokasi anggaran sebesar **Rp. 61.208.243.000** (Enam Puluh Miliar satu miliar dua ratus delapan juta dua ratus empat puluh tiga ribu rupiah), Dengan

demikian, tugas dan fungsi, wewenang dan tanggungjawab (*core area*) Biro Komunikasi dapat diwujudkan dalam rangka mencapai Visi dan Misi nya.

Alokasi anggaran tersebut disediakan untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya Biro Komunikasi pada tahun anggaran 2021, dari usaha dan kerja keras dari seluruh jajaran pejabat dan staf, sehingga capaian kinerja yang diharapkan dapat dicapai dengan baik melalui pelaksanaan serangkaian kegiatan-kegiatan yang diembannya yaitu:

- a) penyiapan pembinaan dan pemberian dukungan di bidang informasi publik;
- b) pelaksanaan hubungan masyarakat;
- c) pelaksanaan pengelolaan media digital;
- d) pelaksanaan produksi konten terkait informasi produk kebijakan dan program; dan
- e) pelaksanaan urusan administrasi Biro

Dalam rangka mencapai sasaran, Indikator Kinerja Utama, serta target-target yang telah ditetapkan dalam Rencana Strategis tahun 2021 - 2024, sangat diperlukan adanya komitmen dari Pimpinan dan seluruh aparatur di jajaran Biro Komunikasi.

Sasaran program Sekretariat Kemenparekraf/Settama Baparekraf merupakan pendelegasian yang dilakukan berdasarkan Sasaran Strategis Kemenparekraf/ Baparekraf 2021 - 2024.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2021 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2021-2024, yaitu:

1. Birokrasi yang bersih dan akuntabel bermakna penyelenggaraan birokrasi nasional dengan tingkat perilaku korupsi yang rendah, mengimplementasikan Sistem Akuntabilitas Instansi Pemerintah (SAKIP) dan pengelolaan keuangan yang berkualitas.
2. Birokrasi yang kapabel bermakna penyelenggaraan birokrasi dengan kelembagaan yang fit dengan kebutuhan strategi, pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam mendorong kinerja organisasi dan didukung oleh ASN yang professional.

3. Pelayanan publik yang prima bermakna bahwa organisasi memberikan layanan yang tepat kepada masyarakat berdasarkan kebutuhan. Pelayanan publik diberikan berdasarkan atas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan regulasi yang berlaku dengan memperhatikan kualitas layanan.

Sesuai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 12 tahun 2021 tentang Rencana Strategis Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tahun 2021-2024, dirumuskan visi misi 5 (lima) tahun sebagai berikut:

Visi

“PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF INDONESIA YANG MAJU, BERDAYA SAING, BERKELANJUTAN SERTA MENGEDEPANKAN KEARIFAN LOKAL DALAM MEWUJUDKAN INDONESIA MAJU YANG BERDAULAT, MANDIRI DAN BERKEPRIBADIAN BERLANDASKAN GOTONG ROYONG”

Visi Kemenparekraf/Baparekraf :

“BIROKRASI KEMENPAREKRAF/BAPAREKRAF YANG PROFESSIONAL AKUNTABEL, EFEKTIF DAN EFISIEN”

Misi

“MENYELENGGARAKAN REFORMASI BIROKRASI KEMENPAREKRAF/BAPAREKRAF YANG SELARAS DENGAN PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI NASIONAL”

Penyelenggaraan reformasi birokrasi Sekretariat Kemenparekraf/Settama Baparekraf 2021 - 2024 memperhatikan ketiga sasaran nasional (makro) tersebut. Ketiga sasaran tersebut dicapai melalui implementasi 8 (delapan) area perubahan. Namun, Sekretariat Kemenparekraf/Settama Baparekraf dalam hal ini hanya bertanggung jawab terhadap 7 (tujuh) area perubahan di luar substansi pengawasan.

terdapat 8 (delapan) area perubahan yaitu:

1. Manajemen perubahan
2. Deregulasi kebijakan
3. Penataan organisasi
4. Penataan tatalaksana
5. Penataan SDM Aparatur
6. Penguatan akuntabilitas

7. Penguatan pengawasan, dan
8. Peningkatan kualitas layanan publik.

2.2 Perjanjian Kinerja Biro Komunikasi TA. 2021

PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2021
PIL. KEPALA BIRO KOMUNIKASI
(PERUBAHAN PENGHEMATAN ANGGARAN IV)

No.	Sasaran Program/Kegiatan	Indikator Kinerja	Target
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Meningkatnya kualitas reformasi birokrasi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sesuai kewenangan Biro Komunikasi	1. Indeks Kualitas Layanan Publik	3,1
		2. Indeks Tingkat Kepatuhan Standar Pelayanan	80
2.	Terwujudnya citra positif Kemenparekraf di media cetak dan elektronik nasional dan internasional	3. Rasio Berita Positif terkait Kemenparekraf terhadap Total Berita terkait Kemenparekraf yang di Publikasikan pada Media Cetak, Elektronik dan Online di Nasional dan Internasional	78%
3.	Terwujudnya Keterbukaan Informasi Publik di Kemenparekraf	4. Nilai Keterbukaan Informasi Publik Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	90%
4.	Meningkatnya kepuasan unit eselon I terhadap layanan Biro Komunikasi	5. Tingkat kepuasan Satker terhadap Biro Komunikasi	3,2

2.3 PENGUKURAN CAPAIAN KINERJA

Pengukuran kinerja dimaksudkan untuk menilai keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan yang telah ditetapkan dalam Rencana Strategis dan Rencana Kinerja Tahunan. Pengukuran Kinerja didasarkan pada target dan realisasi dengan satuan pengukuran dalam bentuk persentase, indeks, rata-rata, angka dan jumlah.

Persentase pencapaian rencana tingkat capaian, dihitung dengan rumus bahwa semakin tinggi realisasi menggambarkan pencapaian rencana tingkat capaian yang semakin baik.

Penghitungan persentase pencapaian rencana tingkat capaian (Formulir Pengukuran Kinerja), perlu memperhatikan karakteristik komponen realisasi, dalam kondisi :

1. Semakin Tinggi realisasi semakin menunjukkan pencapaian kinerja semakin baik;
2. Semakin tinggi realisasi menunjukkan semakin rendah pencapaian kinerja,

Dalam penilaian kinerja gradasi nilai (skala intensitas) kinerja suatu indikator dapat dimaknai sebagai berikut:

a. Hasil Sangat Tinggi dan Tinggi

Gradasi ini menunjukkan pencapaian/realisasi kinerja capaian telah memenuhi target dan berada diatas persyaratan minimal kelulusan penilaian kinerja.

b. Hasil Sedang

Gradasi cukup menunjukkan pencapaian/realisasi kinerja capaian telah memenuhi persyaratan minimal.

c. Hasil Rendah dan Sangat Rendah

Gradasi ini menunjukkan pencapaian/realisasi kinerja capaian belum memenuhi/masih dibawah persyaratan minimal pencapaian kinerja yang diharapkan.

No	Interval Nilai Realisasi Kinerja	Kriteria Penilaian Realisasi Kinerja
1	$91 \leq$	Sangat Tinggi
2	$76 \leq 90$	Tinggi
3	$66 \leq 75$	Sedang
4	$51 \leq 65$	Rendah
5	≤ 50	Sangat Rendah

Sumber Laporan Akuntabilitas Kinerja Tahun 2020

BAB III AKUNTABILITAS

3.1 CAPAIAN KINERJA TAHUN 2021

Rencana Strategis Sekretaris Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Sekretariat Utama Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif 2021-2024 (Renstra Sekretariat Kemenparekraf/Settama Baparekraf 2021-2024). Proses perumusan Sekretariat Kemenparekraf/Settama Baparekraf 2021-2024 mengacu pada Renstra Kemenparekraf/Baparekraf 2021-2024 untuk memastikan keselarasan vertikal (vertical alignment).

Proses penjabaran dari Sasaran dan Program yang telah ditetapkan dalam Rencana Strategis Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama 2021-2024, yang akan dilaksanakan oleh Biro Komunikasi melalui berbagai kegiatan secara tahunan termasuk didalamnya adalah perjanjian kinerja tahun 2021 yang merupakan proses perencanaan kinerja yang didokumentasikan dalam Rencana Kinerja Tahunan (*Annual Performance Plan*). Di dalam Rencana Kinerja Tahunan ditetapkan target kinerja tahun 2021 untuk seluruh indikator kinerja yang ada pada tingkat sasaran dan kegiatan. Target kinerja ini akan menjadi komitmen bagi Biro Komunikasi untuk mencapainya dalam tahun 2021. Hubungan antara rencana kinerja tahunan, perjanjian kinerja, dan Laporan Kinerja (LAKIN) dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Dengan demikian, Perjanjian Kinerja 2021 Biro Komunikasi merupakan dokumen yang menyajikan target kinerja untuk tahun 2021 dan merupakan bentuk komitmen penuh organisasi untuk mencapai kinerja yang sebaik-baiknya sebagai bagian dari upaya memenuhi misi organisasi.

REALISASI CAPAIAN KINERJA BIRO KOMUNIKASI TAHUN 2021

NO	SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET	REALISASI
1	Meningkatnya kualitas reformasi birokrasi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sesuai kewenangan Biro Komunikasi	1. Indeks Kualitas Layanan Publik	3,1	3,37
		2. Indeks Tingkat Kepatuhan Standar Pelayanan	80	95
2	Terwujudnya citra positif Kemenparekraf di media cetak dan elektronik nasional dan internasional	3. Rasio Berita Positif Terkait Kemenparekraf Terhadap Total Berita Terkait Kemenparekraf Yang Dipublikasikan Pada Media Cetak Dan Elektronik dan Online di Nasional dan Internasional	78%	84,97%
3	Terwujudnya keterbukaan informasi publik di Kemenparekraf	4. Nilai keterbukaan informasi Publik Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	90%	98,10%
4	Meningkatnya kepuasan unit eselon I terhadap layanan Biro Komunikasi	5. Tingkat Kepuasan Satker Terhadap Biro Komunikasi	3,2	3,6

KEBERHASILAN DAN KENDALA CAPAIAN REALISASI PER INDIKATOR KINERJA

Mengacu pada Rencana Strategis dan Perjanjian Kinerja Tahunan Biro Komunikasi yang telah ditetapkan dan menjadi komitmen kita bersama, maka berikut ini akan diuraikan Perjanjian kinerja Biro Komunikasi, berdasarkan masing-masing sasaran strategis, Indikator Kinerja dan target-target yang telah ditetapkan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas reformasi birokrasi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sesuai kewenangan Biro Komunikasi;
2. Terwujudnya citra positif Kemenparekraf di media cetak dan elektronik nasional dan internasional;
3. Terwujudnya keterbukaan informasi publik di Kemenparekraf;
4. Meningkatkan kepuasan unit eselon I terhadap layanan Biro Komunikasi

1.

Meningkatnya kualitas reformasi birokrasi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sesuai kewenangan Biro Komunikasi

Pada tahun 2021 ini sasaran "Meningkatnya Kualitas Reformasi Birokrasi Kemenparekraf Sesuai Kewenangan Biro Komunikasi Kemenparekraf", yang ditandai oleh Nilai peningkatan kualitas layanan publik.

Indikator keberhasilan sasaran, berikut target dan realisasinya dapat di lihat pada tabel berikut ini :

No	Indikator	Target	Realisasi	%
		2021	2021	Capaian
1.	Indeks Kualitas Layanan Publik	3,1	3,37	109

Dalam rangka meningkatkan Nilai peningkatan kualitas layanan publik telah dilaksanakan:

1) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Dalam rangka meningkatkan nilai peningkatan kualitas layanan publik pada tahun 2021, telah dilaksanakan beberapa kegiatan, yaitu:

1) Standar Pelayanan

Reformasi birokrasi yang bertujuan untuk terciptanya birokrasi yang bersih dan akuntabel, birokrasi yang efektif dan efisien, serta birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas, yang dituangkan melalui 8 (delapan) area perubahan. Salah satunya menyentuh mengenai manajemen standar pelayanan publik untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan yang lebih cepat, murah, berkekuatan hukum, nyaman, aman, jelas, dan terjangkau serta menjaga profesionalisme para petugas pelayanan publik.

Mengacu pada hal tersebut, pelayanan publik yang berkualitas harus memiliki kekuatan hukum, artinya perlu adanya penetapan dasar hukum yang mendasari berlangsungnya seluruh kegiatan pelayanan publik di

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Biro Komunikasi telah menginisiasi pembuatan Peraturan Menparekraf/Kabaparekraf Nomor 18 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Publik di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf.



Gambar . Permenparekraf tentang Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian disusun berdasarkan prinsip sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, dan berkeadilan. yang meliputi:

- a. Layanan informasi publik yang terkait dengan kepariwisataan dan ekonomi kreatif;
- b. Layanan konsultasi/audiensi kepariwisataan dan ekonomi kreatif;
- c. Layanan penyediaan narasumber kepariwisataan dan ekonomi kreatif;
- d. Layanan konsultasi dana alokasi khusus;
- e. Layanan pengajuan magang/praktek kerja lapangan;
- f. Layanan fasilitasi bidang produk wisata dan penyelenggaraan kegiatan (*events*);
- g. Layanan penyelenggaraan informasi keikutsertaan industri pada kegiatan promosi pariwisata dan ekonomi kreatif; dan

h. Layanan penyelenggaraan informasi fasilitasi pelaku ekonomi kreatif pada kegiatan Kementerian.

Maklumat Pelayanan Publik yang ditandatangani oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif serta para pejabat eselon I di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf menjadi komitmen bagi seluruh pihak untuk menjalankan pelayanan publik. Maklumat pelayanan publik ditampilkan di website ppid.kemenparekraf.go.id maupun di Gedung kantor Kemenparekraf/Baparekraf.



**MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK
KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF /
BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF**

Maklumat pelayanan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif:

Kami Pejabat dan Pegawai Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif berupaya dengan sungguh-sungguh untuk:

1. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan;
2. Menjamin kepastian hukum terhadap kerahasiaan data dan informasi yang diterima dan dipublikasikan kepada pengguna layanan;
3. Menerima kritik dan saran dalam rangka menjamin perbaikan kinerja pelayanan yang berkelanjutan; dan
4. Apabila tidak menepati janji kami siap menerima sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Dengan ini menyatakan siap memberikan pelayanan prima terkait informasi dan bahan promosi pariwisata dan ekonomi kreatif sesuai ketentuan yang berlaku.



Gambar . Maklumat Pelayanan Publik Kemenparekraf/Baparekraf

Dalam melaksanakan pelayanan publik, Biro Komunikasi juga membuat 13 (tiga belas) Standar Operasional Prosedur (SOP), yang terdiri dari :

1. SOP Chatbot TiWi
2. SOP Layanan Pengaduan
3. SOP Pelayanan Publik melalui Information Center
4. SOP PPID
5. SOP Pengajuan Keberatan

6. SOP Contact Center
7. SOP Penanganan Pengajuan Keberatan Informasi Publik
8. SOP Pelayanan Publik Melalui Information Center di Masa Kenormalan Baru
9. SOP Pendokumentasian Informasi Publik
10. SOP Pendokumentasian Informasi Yang Dikecualikan
11. SOP Penetapan dan Pemutakhiran Informasi Publik
12. SOP Pengujian Konsekuensi
13. SOP Penyelesaian Sengketa Informasi

Tiga belas SOP ini dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam membuat permohonan informasi maupun pengaduan yang kemudian nantinya dikoordinasikan kepada satuan kerja teknis terkait di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf.

2) Budaya Pelayanan Prima

Budaya pelayanan prima mutlak diperlukan dalam melayani masyarakat dan seluruh pemangku kepentingan pariwisata dan ekonomi kreatif. Beberapa *platform* pelayanan publik, seperti : information center, website www.kemenparekraf.go.id, Chatbot TiWi, Contact Center Whatsapp 08118956767, Microsite PPID www.ppid.kemenparekraf.go.id, Media sosial (Instagram, Facebook, Twitter, Youtube, dan Tiktok), Email, majalah cetak Ragam Pesona, majalah digital Pesona E-Magazine, Digital Banner, Digital Poster, dan videotron. Melalui berbagai *platform* yang menunjang pelayanan informasi publik tersebut. Biro Komunikasi membuat masyarakat semakin mudah mengajukan informasi maupun pengaduan.

Untuk menunjang budaya pelayanan prima diperlukan produk hukum untuk semakin menguatkan posisi pelayanan publik di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf, yaitu :

1. Peraturan Menparekraf/Kabaparekraf Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pelayanan Informasi Publik di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf;
2. Peraturan Menparekraf/Kabaparekraf Nomor 18 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf;

3. Keputusan Menparekraf/Kabaparekraf Nomor KM/36/KB.00.03/2021 tentang Kelompok Kerja Pengelola Pelayanan Publik di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf;
4. Keputusan Sekretaris Kemenparekraf/Sekretaris Utama Baparekraf Nomor SK/66/HK.09/S/2021 Tentang Daftar Informasi Publik Yang Wajib Disediakan dan Diumumkan di Lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf; dan
5. Keputusan Sekretaris Kemenparekraf/Sekretaris Utama Baparekraf Nomor SK/76/KB.00.03/S/2021 Tentang Daftar Informasi Yang Dikecualikan di Lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf.

Dalam rangka mendukung budaya prima pelayanan publik, juga telah dilaksanakan beberapa kegiatan yang mengundang narasumber dari Komisi Informasi Pusat dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi serta kelompok kerja pelayanan publik di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf, di antaranya adalah :

1. Peningkatan Kapasitas SDM Informasi dan Pelayanan Publik tanggal 7-9 April 2021 di Jakarta.



2. Sosialisasi Standar Pelayanan Publik pada tanggal 22 September 2021 di Jakarta;



3. Sosialisasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan tanggal 29 September 2021 di Depok;

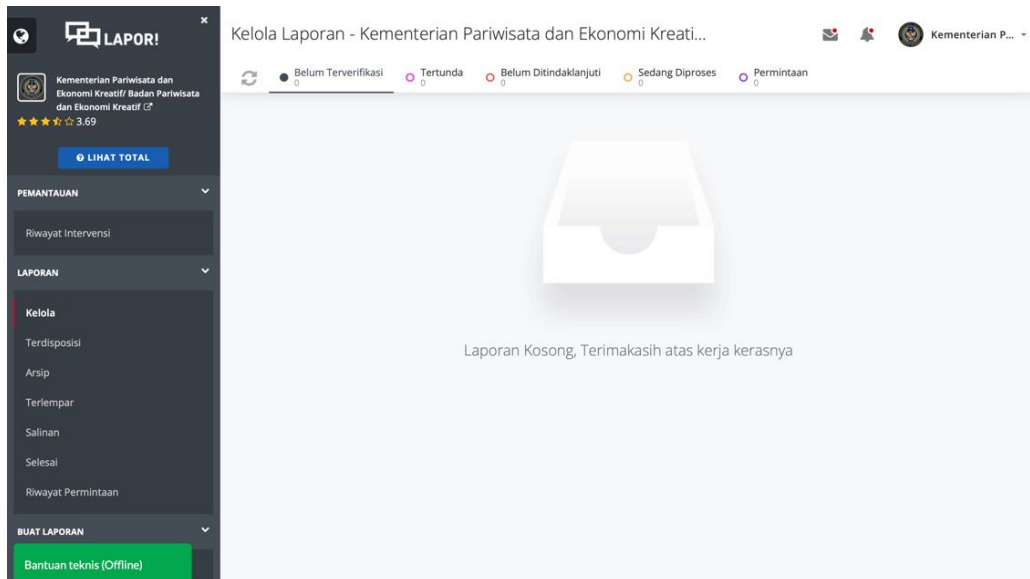


4. Diseminasi Informasi Kemenparekraf/Baparekraf yang diselenggarakan secara marathon dari bulan Mei sampai dengan Oktober 2021 di UPT dan Badan Pelaksana Otorita (Medan, Palembang, Bandung, Yogyakarta, Bali, Lombok, Labuan Bajo, dan Makassar).



3) Pengelolaan Pengaduan

Penanganan pengaduan oleh masyarakat di Kemenparekraf/Baparekraf didasari oleh peraturan Menteri, yaitu Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kementerian Pariwisata. Selain menerima pengaduan di information center, Biro Komunikasi mempunyai platform pengaduan berupa Chatbot TiWi dan juga termasuk ke dalam pengelola admin dalam aplikasi LAPOR! yang diawasi oleh Kementerian PAN-RB, Ombudsman, dan Kantor Staf Presiden. Dalam pengelolaan, Biro Komunikasi juga membuat SOP Layanan Pengaduan yang diunggah di microsite ppid.kemenparekraf.go.id.



LAPORAN PENGADUAN TAHUN 2021

No.		TOTAL
1	Chatbot TiWi	76
2	Lapor!	61
TOTAL		137

Pengaduan yang masuk melalui chatbot TiWi maupun aplikasi LAPOR! semuanya dapat terselesaikan dengan baik. Pengaduan berkadar pengawasan dan bukan pengawasan dapat tertangani dengan baik.

4) Penilaian Kepuasan terhadap Pelayanan

Penilaian atau survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan Biro Komunikasi Kemenparekraf/Baparekraf dilakukan setiap bulan mulai dari Januari sampai dengan Desember 2021. Survei dilakukan melalui chatbot TiWi dan juga Contact Center 08118956767.

Survey kepuasan layanan informasi publik Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dimaksudkan untuk membangun hasil penilaian terhadap layanan informasi melalui layanan survey di chatbot TiWi melalui interkoneksi dan sinergi dari data dan informasi yang dihasilkan oleh masing - masing unit kerja.

Adapun tujuannya adalah:

- Perwujudan penilaian terhadap pelayanan informasi yang terdapat di Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif;
- Memberikan *feedback* atas kemudahan dalam mengakses data dan informasi oleh masyarakat luas;
- Peningkatan kualitas pelayanan informasi baik internal dan eksternal bidang pariwisata dan ekonomi kreatif;
- Menumbuhkembangkan citra positif Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif secara efektif dan efisien;
- Terciptanya transparansi informasi program dan kegiatan kementerian untuk memperoleh dukungan masyarakat.

Survey Kepuasan Masyarakat atas layanan Informasi publik Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif terdiri dari 9 (sembilan) indikator pertanyaan yang meliputi kepuasan pelayanan informasi publik yang diberikan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif antara lain :

1. Darimana Anda mengetahui adanya pelayanan informasi publik melalui chatbot dan contact center Kemenparekraf/Baparekraf ?

2. Apakah ketersediaan informasi publik Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif melalui chatbot dan contact center sudah memadai?
3. Menurut Anda, bagaimana prosedur layanan informasi publik melalui chatbot dan contact center yang diterapkan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif?
4. Menurut Anda, bagaimana kecepatan layanan informasi publik melalui chatbot dan contact center Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif?
5. Menurut Anda, bagaimana ketepatan waktu pelaksanaan layanan informasi publik melalui chatbot dan contact center Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif?
6. Menurut Anda, bagaimana tanggung jawab pengelola dalam memberikan pelayanan informasi publik melalui chatbot dan contact center ?
7. Menurut Anda, bagaimana kompetensi pengelola dalam memberikan layanan informasi publik melalui chatbot dan contact center ?
8. Secara umum, bagaimana kualitas layanan informasi publik melalui chatbot dan contact center Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif?
9. Apakah anda puas dengan keseluruhan layanan informasi publik melalui chatbot dan contact center Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif?

Hasil survey dapat dilihat di <https://ppid.kemendparekraf.go.id/kategori/laporan-survey>

5) Pemanfaatan Teknologi Informasi

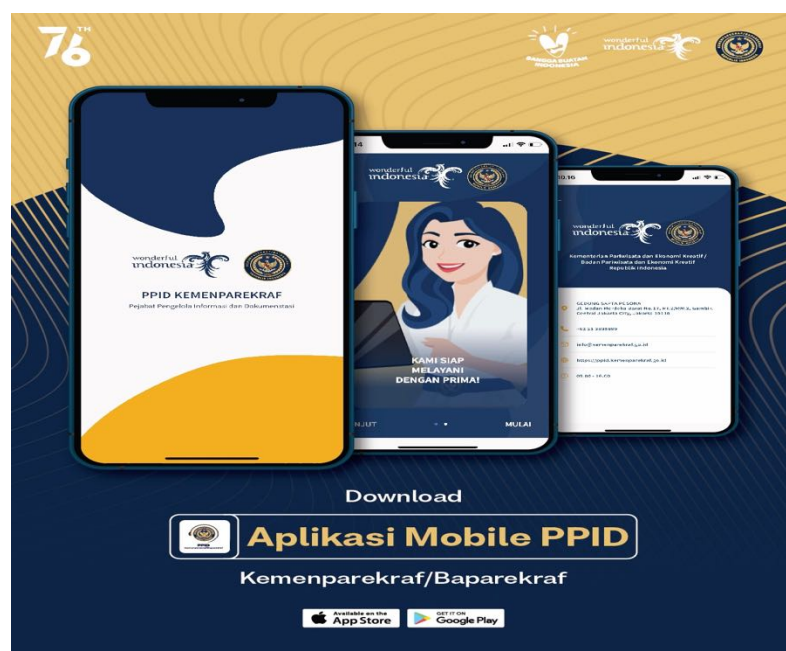
Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik terutama pelayanan informasi menjadi suatu kebutuhan yang mendasar. Kemudahan dalam mengakses informasi maupun melakukan permohonan informasi bagi masyarakat umum maupun pemangku kepentingan pariwisata dan ekonomi kreatif menjadi program bagi penyedia informasi. Berikut merupakan

berbagai pemanfaatan teknologi yang sudah digunakan di Biro Komunikasi sebelum tahun 2021, yaitu :

1. Website www.kemenparekraf.go.id
2. Microsite PPID www.ppid.kemenparekraf.go.id
3. Aplikasi Mobile PPID berbasis iOS dan Android
4. Peta Geospasial Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Rawan Bencana
<https://wisatatanggung.kemenparekraf.go.id>
5. Bank Data bankdata.kemenparekraf.go.id
6. Email info@kemenparekraf.go.id
7. Digital Banner/Digital Poster
8. Pesona E-Magazine
9. Videotron

Biro Komunikasi Tahun 2021 mengeluarkan beberapa inovasi yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi, yaitu :

1. **Aplikasi Mobile PPID Kemenparekraf/Baparekraf berbasis iOS dan Android** : Biro Komunikasi mengimplementasikan microsite PPID ke dalam aplikasi smartphone berbasis android dan iOS sebagai upaya terhadap masyarakat dalam mempermudah mendapatkan informasi tentang PPID Kemenparekraf/Baparekraf secara khusus dan program serta kebijakan Kemenparekraf secara umum. Saat ini aplikasi sudah dapat diunduh di Google Playstore (android) dan Apple Store (iOS).

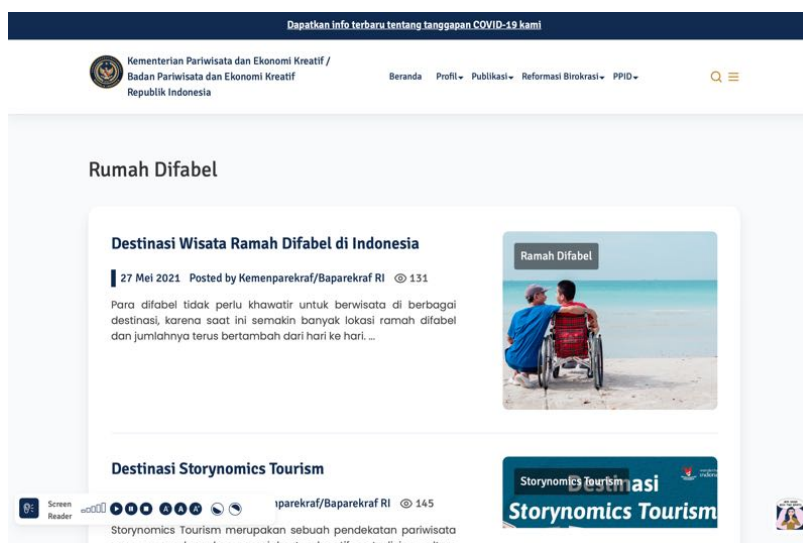


2. **Rumah Difabel** : Sebuah fitur yang berisikan informasi tentang pariwisata dan ekonomi kreatif dengan penjelasan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Dapat diakses di <https://kemenparekraf.go.id/rumah-difabel>

Konten disajikan dengan sederhana, adaptif, informatif dan sesuai dengan teknologi terkini

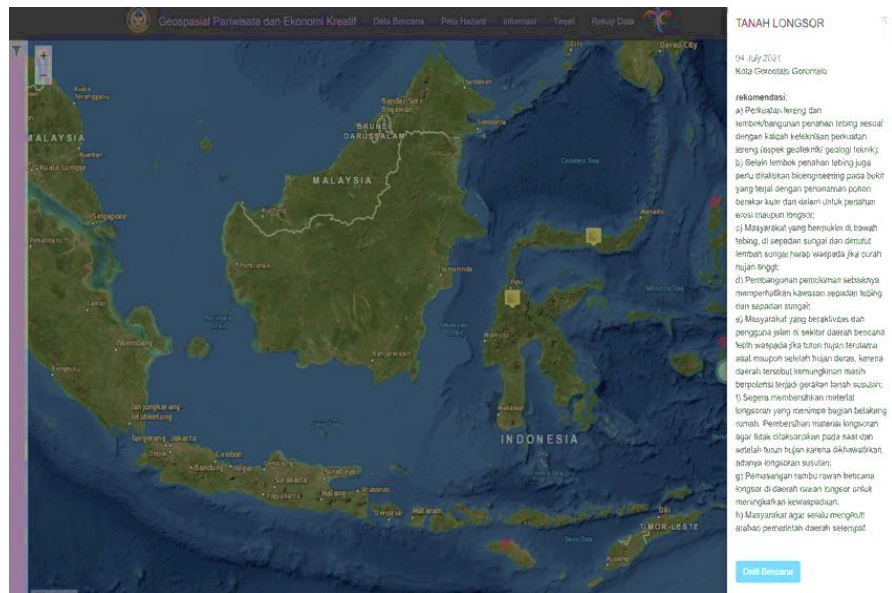
KONSEP FITUR WEBSITE

- Voice over text*
- Fitur *contras color button*
- Navigasi menggunakan kursor/tab bukan mouse



3. **Peta Geospasial Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (wisatatanggung.kemenparekraf.go.id)** : Peta persebaran pariwisata dan ekonomi kreatif, yang terintegrasi dengan layanan data dan informasi kebencanaan dari BNPB, BMKG dan PVMBG.

Peta ini untuk memonitoring 3A (atraksi, amenities dan aksesibilitas) yang terdampak bencana di persebaran destinasi pariwisata dan ekonomi kreatif khususnya pada 5 (lima) Destinasi Super Prioritas dalam jarak radius 62 km.



Tingkat Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik

Penilaian Tingkat Kepatuhan terhadap Standar pelayanan publik dengan mengadakan survei eksternal mengenai tingkat kepuasan kepada pemohon informasi publik melalui berbagai platform pelayanan publik lainnya yang dimiliki oleh Biro Komunikasi Kemenparekraf/Baparekraf.

Publik diarahkan untuk melakukan permohonan informasi sesuai standar pelayanan publik sesuai nomenklatur Kemenparekraf/Baparekraf dengan Peraturan Menparekraf/Kabaparekraf Nomor 18 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf. Dalam membuat standar pelayanan publik ini, sebelumnya dilakukan kelayakan publik yang mengundang 30 orang undangan dari pentahelix, yaitu akademisi, bisnis, pemerintahan, komunitas, dan media.

Terdapat 50 responden yang diajukan untuk disurvei oleh Kementerian PAN-RB. 50 responden tersebut berasal dari pentahelix, yaitu akademisi, bisnis, pemerintahan, komunitas, dan media. Para responden disurvei mengenai pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Biro Komunikasi.

Biro Komunikasi juga membuat kegiatan Sosialisasi Standar Pelayanan Publik di Jakarta pada tanggal 22 September 2022 yang mengundang narasumber dari Kementerian PANRB dan peserta dari kelompok kerja pelayanan publik sehingga menambah pengetahuan para anggota kelompok kerja mengenai pelayanan publik.

Koordinasi Antar Mitra Kerja Pemerintah

Kegiatan ini dalam upaya untuk menyampaikan kebijakan pembangunan pariwisata dan ekonomi kreatif serta mendapat masukan dan dukungan terhadap pelaksanaan program tersebut dari kalangan legislative, khususnya Komisi X DPR RI.



Forum Komunikasi dan Partisipasi Kehumasan

Kegiatan ini dilaksanakan sebagai wadah untuk berkoordinasi dan komunikasi antara Kementerian/Lembaga dalam mendiseminasi informasi program dan kebijakan Kementerian/Lembaga kepada publik. Bakohumas merupakan bentuk solidaritas antar Humas Pemerintah dalam berbagi informasi.



Peningkatan Kompetensi Komunikasi Krisis Parekraf

Kegiatan ini bermaksud meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam manajemen krisis kepariwisataan bagi para pemangku kepentingan pariwisata di tingkat provinsi/kabupaten/kota daerah unggulan pariwisata.



2. Terwujudnya citra positif Kemenparekraf di media cetak dan elektronik nasional dan internasional

Pada tahun 2021 ini sasaran "Terwujudnya citra positif Kemenparekraf di media cetak dan elektronik nasional dan internasional", dengan indikator kinerja Rasio Berita Positif Terkait Kemenparekraf Terhadap Total Berita Terkait Kemenparekraf Yang Dipublikasikan Pada Media Cetak Dan Elektronik dan Online di Nasional dan Internasional yang ditandai oleh Nilai peningkatan kualitas layanan publik.

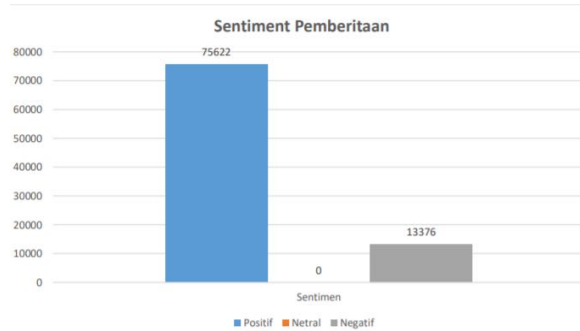
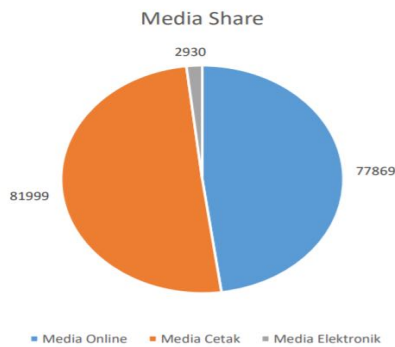
- a) Mengelola hubungan dengan media sebagai mitra kerja pemerintah dalam mempublikasikan kebijakan dan program kerja kementerian kepada publik;
- b) Melakukan kerjasama dengan media dalam rangka publikasi kebijakan dan program kerja kementerian;
- c) Melakukan koordinasi dengan media (jurnalis) dalam rangka peliputan kegiatan pimpinan kemenparekraf
- d) Melakukan tugas dan fungsi ketatausahaan di lingkungan Biro Komunikasi

Indikator keberhasilan sasaran, berikut target dan realisasinya dapat di lihat pada tabel berikut ini :

No	Indikator	Target	Realisasi	%
		2021	2021	Capaian
3.	Rasio Berita Positif Terkait Kemenparekraf Terhadap Total Berita Terkait Kemenparekraf Yang Dipublikasikan Pada Media Cetak Dan Elektronik dan Online di Nasional dan Internasional	78 %	84,97%	108

Citra Indonesia di dalam dan luar negeri semakin meningkat, dibuktikan dengan kepercayaan dunia kepada Indonesia terkait rencana diadakannya beberapa event tingkat dunia, multilateral regional. Kondisi ini tercipta berkat kinerja dan upaya yang dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan serta kerjasama dengan seluruh pemangku kepentingan, mengingat bidang pariwisata dan ekonomi kreatif bersifat lintas sektor dan *multiflier effect*, sehingga diperlukan satu sudut pandang yang sama dari berbagai pihak dalam menjadikan sektor parekraf sebagai penyumbang devisa terbesar dan sektor parekraf sebagai sektor strategis untuk menciptakan lapangan kerja dan peningkatan ekonomi masyarakat sebagaimana disampaikan oleh Presiden RI, Joko Widodo pada sidang tahunan MPR.

Kolaborasi dengan unsur pentahelik yaitu media adalah salah satu kekuatan yang sangat memberikan dampak yang signifikan terkait publikasi pemberitaan berbagai program dan keberhasilan yang telah dilakukan oleh Kemenparekraf. Selama tahun 2021 total berita terkait pariwisata dan ekonomi kreatif sebanyak 88.998 berita, yang disumbangkan oleh media online dengan 77.869 berita, media cetak dengan 81.999 berita dan media elektronik dengan 2.930 berita. Berita positif terhadap publikasi kemenparekraf di media sebanyak 75,622 (84,97%) dan sentiment berita negatif sebanyak 13.376 (15,03%).



Dalam hal rekomendasi terhadap pemberitaan negatif sebagai berikut :

- Topik teratas berita negatif adalah aktifitas gunung Merapi, gempa di NTT dan ledakan di gereja Katedral Makassar. Bencana masih menjadi berita yang signifikan, ini yang mengganggu sector pariwisata. Selanjutnya, Kemenparekraf dapat meningkatkan pemberitaan mengenai mitigasi bencana di destinasi pariwisata.
- Di tahun 2021, Kemenparekraf dapat meningkatkan kerja sama maupun *placement* di media elektronik untuk meningkatkan publikasi pemberitaan di media elektronik.

Dari Indikator “Rasio Berita Positif Terkait Kemenparekraf Terhadap Total Berita Terkait Kemenparekraf Yang Dipublikasikan Pada Media Cetak Dan Elektronik dan Online di Nasional dan Internasional” dapat dicapai dengan pelaksanaan kegiatan sebagai berikut:

1. Penyiapan publikasi narasi dalam siaran pers

Penyiapan Bahan Publikasi Narasi dengan menyediakan narasi yang mendukung konten positif tentang Kemenparekraf/Baparekraf pada media cetak dan elektronik nasional dan internasional. Kegiatan Penyiapan Bahan Publikasi Narasi dalam bentuk siaran pers merupakan bahan publikasi dan informasi mengenai berbagai event, kunjungan kerja Menteri, Wakil Menteri dan pimpinan lainnya serta kebijakan pemerintah di bidang parekraf. Biro Komunikasi mempunyai peran penting dalam penyampaian informasi dan publikasi kebijakan dan program Kemenparekraf kepada masyarakat dalam rangka penyebarluasan informasi atas kebijakan dan program kementerian yang telah dilakukan serta capaian kinerja kementerian.

Dalam penyiapan bahan publikasi telah disusun narasi dalam bentuk siaran pers berjumlah 2000 siaran pers yang berbahasa Indonesia dan berbahasa Inggris. Selain itu, telah disusun bahan publikasi berupa pembuatan majalah ragam pesona berjumlah 3 edisi dan pembuatan Pesona E-Magazine berjumlah 4 edisi.

Adapun pembuatan majalah ragam pesona dan Pesona E-Magazine

- majalah ragam pesona



2. Peningkatan PR-ing Kinerja Kemenparekraf



Mempublikasikan perkembangan pembangunan kepariwisataan dan ekonomi kreatif serta kinerja Kemenparekraf, hal ini dilaksanakan kegiatan Peningkatan PR-ing Kinerja Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Kegiatan ini menjadi sarana kolaborasi dan kemitraan antara Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dengan berbagai pihak maupun pemangku kepentingan dalam rangka terwujudnya pembangunan kepariwisataan dan ekonomi kreatif yang merata dan berkesinambungan.

Kegiatan Peningkatan PR-ing Kinerja Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dilakukan juga kolaborasi dan kemitraan dengan media online, cetak, dan elektronik/televisi melalui pemuatan artikel dan video berita. Selain itu, melakukan kerjasama dengan Forum Wartawan Daerah (forwarda)



3. Penyelenggaraan Publikasi Dan Pemberitaan

Melakukan publikasi perkembangan pembangunan kepariwisataan dan ekonomi kreatif ke seluruh penjuru tanah air dan dunia internasional, Biro Komunikasi melaksanakan kegiatan Penyelenggaraan Publikasi dan Pemberitaan.

Kegiatan ini terdiri dari :

➤ Pendampingan Peliputan Media

Melakukan pendampingan media untuk peliputan langsung kunjungan kerja Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif ke berbagai daerah dalam kurun waktu Januari sampai dengan Desember 2021. Seperti 50 Anugerah Desa Wisata Indonesia (ADWI), KaTa Kreatif Indonesia, Apresiasi Kreasi Indonesia (AKI) dan Santripreneurship.



➤ Weekly Press Briefing

Konferensi Pers mingguan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang diadakan setiap minggu secara hybrid dengan mengundang 10 media offline dan dihadiri berbagai media secara online. Hingga saat ini Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif telah melakukan Weekly Press Briefing mulai bulan Maret s.d Desember 2021.



➤ Extended Weekly Press Briefing

Bahwa acara Extended Weekly Press Briefing merupakan acara Press Briefing yang dilaksanakan di Bulan Ramadan dengan mengundang media secara hybrid dengan jumlah media yang lebih besar berjumlah 100 (seratus) media yang dibagi baik hadir secara offline maupun online. acara “*Extended Weekly Press Briefing*” dilakukan secara hybrid pada hari Selasa, 3 Mei 2021 di Gedung Sapta Pesona, Kemenparekraf/Baparekraf.



4. Jumpa Pers Akhir Tahun (JPAT)

Menyampaikan informasi atas program dan kegiatan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dengan menampilkan kemenangan-kemenangan secara visual mengenai pencapaian target kinerja kemenparekraf selama tahun berjalan dan proyeksi tahun berikutnya melalui forum terbuka dan dilaksanakan pada akhir tahun bulan Desember.

Jumpa Pers Akhir Tahun dilaksanakan pada akhir tahun (Desember) dengan narasumber Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, didampingi Wakil Menteri dan para Deputi, serta mengundang 100 media yang dibuat hybrid (hadir online dan offline). Dalam acara ini akan dipaparkan pencapaian selama tahun berjalan dan proyeksi tahun berikutnya .



5. Sosialisasi Informasi Dan Kebijakan Parekraf Melalui Komunitas

Netas merupakan sebuah program kegiatan interaksi langsung kepada perwakilan masyarakat yaitu Komunitas guna membangun relasi/hubungan dengan komunitas dan melahirkan solusi dari masalah yang terjadi di lapangan sehingga program Menparekraf yaitu Inovasi, Adaptasi dan Kolaborasi bisa terlaksana dengan lebih maksimal.



6. Pendampingan Dan Peliputan Kegiatan Program Kerja Kementerian

Melakukan pendampingan dan peliputan kunjungan kerja Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif ke berbagai daerah dalam kurun waktu Januari



sampai dengan Desember 2021. Seperti Anugerah Desa Wisata Indonesia (ADWI), KaTa Kreatif Indonesia, Apresiasi Kreasi Indonesia (AKI), Santripreneurship dan lain-lain. Program ini menghasilkan foto dan video kegiatan pimpinan yang dapat di dimanfaatkan untuk kebutuhan siaran pers. Selain itu, foto video dapat dijadikan untuk infografis, videografis, motiongrafis, maupun foto promosi kepariwisataan.

3. Terwujudnya keterbukaan informasi publik di Kemenparekraf

Pada tahun 2021 ini sasaran ” Terwujudnya keterbukaan informasi publik di Kemenparekraf ”, yang ditandai oleh Nilai peningkatan kualitas layanan publik.

Indikator keberhasilan sasaran, berikut target dan realisasinya dapat di lihat pada tabel berikut ini :

No	Indikator	Target	Realisasi	%
		2021	2021	Capaian
6.	Nilai keterbukaan informasi Publik Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	90	98,1	109

Dari Indikator “ Terwujudnya keterbukaan informasi publik di Kemenparekraf” sebagai Nilai keterbukaan informasi Publik Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Perangkat media sosial merupakan teknologi berbasis web dan mobile yang dapat menjadi instrumen efektif untuk mendorong perubahan sosial ke arah tertentu melalui strategi pembentukan opini publik.

Kemenparekraf berupaya semaksimal mungkin memanfaatkan media sosial untuk mensosialisasikan kebijakan serta membangun citra positif lembaga. Kemenparekraf menggunakan media sosial berbasis web dan mobile guna membangun komunikasi yang bersifat interaktif, diantaranya Instagram, Facebook, Twitter, Youtube dan Tiktok.



1. PENYEDIAAN INFORMASI TENTANG KEBIJAKAN DAN PROGRAM KEMENPAREKRAF MELALUI MEDIA SOSIAL

- Kegiatan dilaksanakan melalui kerja sama dengan beberapa pihak profesional untuk mengoptimalkan dampak dari penyebaran informasi terkait kebijakan dan citra lembaga.
- Kegiatan ini adalah untuk membangun mekanisme pengelolaan dan penyajian data dan informasi di Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif melalui media sosial resmi lembaga.
- Produk:
 - Video
 - Videografis
 - Grafis
 - Motion grafis



2. PENAYANGAN DAN PEMUATAN INFORMASI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF DI MEDIA SOSIAL

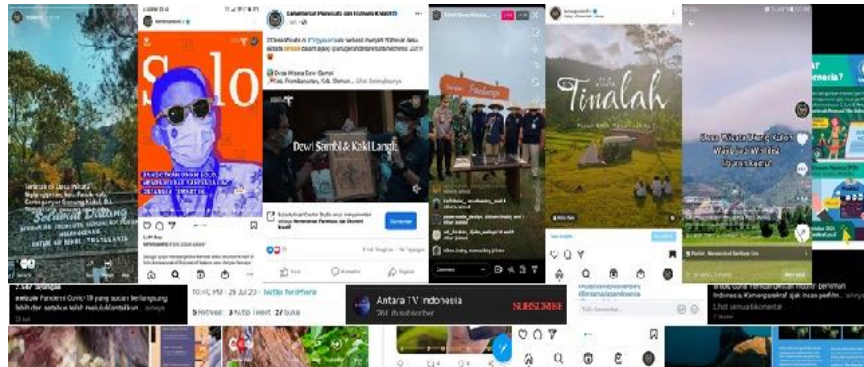
- Kegiatan ini adalah untuk memperluas publikasi terkait kebijakan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif melalui media-media sosial.
- Di T.A 2021 akan melakukan advertorial di:
 - Kumparan
 - Detik.com
 - Antaranews.com
 - Volix.



3. PELIPUTAN PIMPINAN UNTUK PUBLIKASI MEDIA SOSIAL KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF

- Kegiatan ini dilaksanakan dengan melakukan liputan dan diseminasi kebijakan pariwisata dan ekonomi kreatif melalui kegiatan yang dihadiri oleh pimpinan terkait atau kunjungan kerja yang dilakukan oleh pimpinan terkait.
- Output peliputan:

- Live (siaran langsung) media sosial
- Video (liputan/reels/tiktok)
- Videografis
- Infografis



4. PENINGKATAN KOMPETENSI PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL

- ❖ Pelaksanaan Kegiatan Peningkatan Kompetensi Pengelolaan Media Sosial dalam bentuk kegiatan Workshop atau Bimbingan Teknis dan dikoordinir oleh Sub Koordinator Pengelolaan Media Sosial.
- ❖ Kegiatan ini dilaksanakan melalui kegiatan Workshop atau Bimbingan Teknis dengan mengundang narasumber yang ahli di bidang pengelolaan media sosial.
- ❖ Kegiatan ini untuk mendorong peningkatan kemampuan para pegawai Sub Koordinator Pengelolaan Media Sosial pada khususnya dan pegawai Biro Komunikasi terkait perkembangan pengelolaan media sosial terbaru.



5. PENINGKATAN PEMAHAMAN MEDIA SOSIAL TERKAIT PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF

- ❖ Kegiatan Peningkatan Pemahaman Media Sosial Terkait Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dilaksanakan dengan mengundang narasumber profesional di bidang media sosial dengan peserta utama internal Kemenparekraf.
- ❖ Penerima manfaat kegiatan ini adalah Sumber Daya Manusia pengelola Media Sosial, masyarakat Indonesia, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (government), pemerintah daerah (government), komunitas yang bergerak di ranah wisata dan ekonomi kreatif (community), akademisi, para pemangku kepentingan di ranah wisata dan ekonomi kreatif (business), wisatawan nusantara (wisnus), wisatawan mancanegara (wisman), dan media.



TERMINAL

Temu Para Admin Media Sosial

Menu Pelayanan & Format File(s)	FACEBOOK	TIK-TOK	YOUTUBE
	<ul style="list-style-type: none"> - Unggah - Menjawab Komentar/Pesan - Live 	<ul style="list-style-type: none"> - Unggah - Menjawab Komentar/Pesan - Live 	<ul style="list-style-type: none"> - Unggah - Menjawab Komentar/Pesan - Live
	Format File(s): Teks, Gambar, Multi-Gambar Video (min 30fps 720p *.mp4)	Format File(s): Video (min 30fps 720p *.mp4)	Format File(s): Video (min 30fps 720p *.mp4)
	INSTAGRAM <ul style="list-style-type: none"> - Unggah - 30 Story - 30 Tr - Reels - Menjawab Komentar/Pesan - Live 	TWITTER <ul style="list-style-type: none"> - Unggah - Kutip - Menjawab Komentar/Pesan - Live 	
	Format File(s): Teks, Gambar, Multi-Gambar Video (min 30fps 720p *.mp4)	Format File(s): Teks, Gambar, Multi-Gambar Video (min 30fps 720p *.mp4)	
CATATAN: Singkat dan padat yang diunggah dalam akun media sosial resmi Kementerian Pariwisata & Ekonomi Kreatif RI harus aman/debat oleh pengunjung. Hal ini dapat dipertimbangkan untuk menghapus konten yang melanggar ketentuan.	Pengelola Media Sosial memiliki pemertanian konten yang diunggah, dengan ketentuan sebagai berikut.		
No. 66/2018			
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)			

6. KAJIAN EFEKTIVITAS PENAYANGAN PADA OWNED MEDIA

- Kegiatan Kajian yang dilakukan adalah Kajian Efektivitas Digital Poster dan Videotron (2021), Kajian Sinkronisasi Konten Digital CHSE pada Media Luar Ruang (2021).
- Tujuan dilakukannya kajian untuk mengukur efektivitas dan performa own media digital kami se perti digital poster, videotron, dan juga konten yang disebarluaskan melalui *placement* yang dilakukan oleh Media Digital (mis: apakah pesan melalui iklan digital tepat sasaran, adakah peningkatan *awareness* dari publik terhadap informasi kebijakan/program yang disampaikan).
- Di tahun 2021 kegiatan Kajian akan fokus pada *profiling audience* pada tiap platform media sosial Kemenparekraf sehingga Media Digital dapat terus menyajikan konten digital yang tepat dan efektif bagi publik yang ditargetkan melalui own media Kemenparekraf.



7. PEMANTAUAN MEDIA SOSIAL KEMENPAREKRAF



- ❖ Menyajikan data mengenai aktivitas pengguna media sosial (*engagement*, sentimen, opini dan respon) terhadap konten yang disajikan di akun resmi media sosial Kemenparekraf

- ❖ Memantau dan menganalisa : *corporate image* Kemenparekraf serta perbincangan isu dan tren di berbagai platform media sosial baik pada akun resmi Kemenparekraf maupun akun medsos lainnya
- ❖ Hasil pemantauan dan analisa menghasilkan rekomendasi sehingga nantinya dapat disusun langkah-langkah strategis untuk mendorong efektivitas konten atau kampanye yang dipublikasikan melalui media sosial.
- ❖ Pemantauan media sosial dilaporkan secara harian, mingguan, bulanan dan *customized* (sesuai kebutuhan dan arahan pimpinan)

8. PENYAJIAN INFORMASI KINERJA & KEBIJAKAN KEMENPAREKRAF MELALUI WEBSITE

- ❖ Pembuatan dan pengelolaan konten (artikel, infografis, motiongrafis) di Sub Kanal “Ragam Pariwisata”, “Ragam Ekraf”, “Rumah Difabel”, “Longform” pada website kemenparekraf.go.id
- ❖ Pembuatan dan pengelolaan konten Bahasa Inggris yang sesuai dengan target audiens laman bahasa Inggris website kemenparekraf.go.id
- ❖ Microsite Kemenparekraf Peduli Covid : Pembuatan dan pengelolaan konten (infografis dan artikel) terkait sektor parekraf di masa Covid-19.
- ❖ Analisa kinerja dan performa website dan strategi peningkatannya (SEO, boost ads, dan sindikasi konten)
- ❖ Website resmi Kemenparekraf sebagai platform digital utama kebijakan Kemenparekraf berinovasi dengan menambahkan fitur dan konten ramah difabel sehingga informasi pariwisata dan ekonomi kreatif (parekraf) dapat menjangkau kaum disabilitas. Inovasi ini dilakukan dengan cermat setelah mengadakan FGD dengan beberapa komunitas difabel.
- ❖ Inovasi fitur dan konten ramah difabel dilaterbelakangi adanya kebutuhan untuk menyajikan informasi terkait pariwisata dan ekonomi kreatif parekraf yang dapat dinikmati oleh komunitas difabel. Untuk tahap awal saat ini, fitur dan konten ramah difabel ditujukan bagi tuna rungu (atau memiliki gangguan pendengaran) dan tuna netra (atau memiliki gangguan penglihatan).
- ❖ Fitur *screen reader/speech to text*, pengaturan ukuran huruf dan kontras warna dapat dimanfaatkan penyandang difabel tuna netra/gangguan penglihatan saat mengakses informasi yang diinginkan pada website. Selanjutnya, penyandang tuna

rungu dan tuna netra dapat memperoleh informasi berupa motiongrafis yang telah dilengkapi dengan *voice over* dan *subtitle*.



4. Meningkatnya kepuasan unit eselon I terhadap layanan Biro Komunikasi

Pada tahun 2021 ini sasaran "Meningkatnya kepuasan unit eselon I terhadap layanan Biro Komunikasi", yang ditandai oleh Tingkat Kepuasan Satker Terhadap Biro Komunikasi. Indikator keberhasilan sasaran, berikut target dan realisasinya dapat di lihat pada tabel berikut ini :

No	Indikator	Target	Realisasi	%
		2021	2021	Capaian
4.	Meningkatnya kepuasan unit eselon I terhadap layanan Biro Komunikasi	3,2	3,6	112

Dari Indikator "Tingkat kepuasan satker terhadap layanan Biro Komunikasi" tersebut, telah dilaksanakan kegiatan :

Mengadakan survei internal mengenai tingkat kepuasan pemohon informasi publik yang datang ke Information Center Biro Komunikasi di lantai 2 Gedung Sapta Pesona.

1. ADMINSTRASI KEGIATAN

Adminstrasi kegiatan merupakan program ketatausahaan biro dalam rangka mendukung kinerja Biro Komunikasi. Adapun :

- ❖ Pengurusan Kenaikan pangkat pegawai Biro Komunikasi periode April dan periode Oktober 2021 berjumlah 4 orang
- ❖ Pengurusan Tanda kehormatan/penghargaan Satyalancana Karya Satya Tahun 2021 (XXX tahun) berjumlah 2 PNS
- ❖ Pengurusan BPJS Ketenagakerjaan berjumlah 94 pegawai
- ❖ Laporan perkembangan covid-19 Januari s.d Desember 2021 ke Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi
- ❖ Pengadministrasian barang milik negara
- ❖ Dukungan sarana dan prasara kerja biro komunikasi, dan rumah tangga biro.

2. PENYUSUNAN PROGRAM BIRO KOMUNIKASI

Bahwa penyusunan Program Biro Komunikasi merupakan kegiatan yang memfasilitasi dalam perencanaan penyusunan program di lingkungan Biro Komunikasi. kegiatan dilaksanakan tanggal 25 s.d 27 Maret 2021 di Pesona Alam Resort & Spa, Cisarua Bogor, Jawa Barat dengan agenda “Penyusunan Program dan Kegiatan Biro Komunikasi Tahun 2021”., dengan tema “*Together Everyone Achieves More* ”. Selain itu, Kegiatan ini dalam rangka memberikan pemahaman dalam penyusunan program kerja dan anggaran yang efektif dan efisien atas penggunaan anggaran serta penatausahaan keuangan yang akuntabel kepada pegawai di lingkungan Biro Komunikasi. Selain itu, melakukan kegiatan di alam terbuka/outbound dalam rangka meningkatkan kerbersamaan antar pegawai.



3. PARTISIPASI EVENT PAREKRAF DALAM DAN LUAR NEGERI

Kegiatan ini dilaksanakan dalam rangka menjalin komunikasi dan kolaborasi antar lembaga/pemerintah daerah dan masyarakat melalui keikutsertaan dalam berbagai event, baik yang dilaksanakan di dalam negeri maupun luar negeri.

Kegiatan ini bertujuan : Menciptakan komunikasi dua arah antara pemerintah dengan *stakeholder* pariwisata dalam membahas kebijakan dan masalah-masalah yang berkaitan dengan pengembangan di bidang Parekraf; meningkatkan peran serta stakeholder dalam pembangunan parekraf; Meningkatkan koordinasi dan sinkronisasi serta kualitas program pembangunan parekraf.



BAB V PENUTUP

Biro Komunikasi salah satu Unit Kerja Eselon II yang menempati posisi strategis sebagai unsur pelaksana dalam memberikan layanan pembinaan dan pemberian dukungan informasi publik, hubungan masyarakat, pengelolaan media digital, dan produksi konten di Lingkungan Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Melalui peran bidang tersebut diharapkan dapat diimplementasikan dalam proses manajemen kinerja dan memberikan kontribusi dalam rangka mencapai visi dan misi Kementerian di lingkungan Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, sehingga capaian kerjanya (*output*) dapat dipertanggungjawabkan.

Dengan adanya peningkatan koordinasi antar bagian di lingkungan Biro Komunikasi pada tataran pelaksanaan kegiatan dan aktivitas, menjadikan capaian atas pelaksanaan kegiatan dan aktivitas tersebut dapat berjalan dengan baik dan lancar, sehingga target-target yang telah direncanakan sebelumnya dapat dicapai dan yang telah ditetapkan. Seiring perjalanan waktu, Biro Komunikasi mengalami perubahan anggaran yang semula sesuai Perjanjian Kinerja yaitu **Rp. 61.208.243.000 (Enam Puluh Miliar satu miliar dua ratus delapan juta dua ratus empat puluh tiga ribu rupiah)**. sampai akhir tahun anggaran 2021 dana tersebut dapat terserap sebesar **Rp. 60.675.978.525 (Enam Puluh Miliar Enam Ratus Tujuh Puluh Lima Juta Sembilan Ratus Tujuh Puluh Delapan Ribu Lima Ratus Dua Puluh Lima rupiah)**

Alokasi anggaran tersebut disediakan untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya Biro Komunikasi pada tahun anggaran 2021, dari usaha dan kerja keras dari seluruh jajaran pejabat dan staf, sehingga capaian kinerja yang diharapkan dapat dicapai dengan baik melalui pelaksanaan serangkaian kegiatan-kegiatan yang diembannya.

Secara umum kinerja Biro Komunikasi pada tahun 2021 dapat dinyatakan berhasil hal ini dapat dilihat dari tercapainya kinerja sasaran-sasaran sebagaimana yang telah ditetapkan. Sementara itu berdasarkan realisasi terhadap rencana kerja tahun 2021 diketahui bahwa secara rata-rata telah tercapai sasarannya. Dengan demikian capaian kinerja masing-masing target sasaran telah berhasil dilaksanakan dari rencana yang telah ditetapkan di tahun 2021.