



KOTA BEKASI

2024

**PEDOMAN TEKNIS
PELAKSANAAN
INOVASI DAERAH**

INOVASI DAERAH
SLOT (Sistem Layanan Orang Terlantar)

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dinas Sosial adalah unsur pelaksana otonomi daerah dalam bidang sosial dan dipimpin langsung oleh seorang Kepala Dinas (Kadin). Kadin berkedudukan di bawah Walikota serta bertanggung jawab langsung kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah (Sekda). Dinas Sosial memiliki peranan penting dalam sistem kesejahteraan sosial nasional,

Peraturan Walikota Bekasi Nomor 66 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Serta Tata Kerja pada Dinas Sosial Kota Bekasi yang isinya menyebutkan menyebutkan bahwa Dinas Sosial memiliki tugas pokok dan fungsi melaksanakan urusan pemerintah daerah sesuai dengan asas otonomi serta kewajiban pembantuan dalam bidang Kesejahteraan Sosial di lingkup daerah atau kabupaten/kota. Pada Peraturan Menteri Sosial nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota yang menjelaskan tentang Standar Pelayanan Minimal terhadap Gelandangan dan Pengemis, Anak Terlantar, Disabilitas Terlantar dan Lanjut Usia Terlantar yang memiliki 13 Indikator pada masing-masing jenis pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial. Upaya peningkatan mutu pelayanan Kesejahteraan Sosial menjadi indikator utama kinerja Dinas Sosial Kota Bekasi. Hal ini guna mendukung terwujudnya visi Kota Bekasi yaitu "BEKASIMAJU, SEJAHTERA DAN IHSAN" tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 11 Tahun 2013 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Bekasi Tahun 2013. Salah satu misi untuk mencapai visi tersebut adalah meningkatkan kehidupan sosial masyarakat melalui layanan pendidikan, kesehatan, dan layanan sosial lainnya.

Sumber Daya Manusia dibidang Sosial adalah pelaksana upaya kesejahteraan, untuk itu diperlukan sumber daya manusia yang mencukupi dalam jumlah, jenis dan kualitasnya, serta terdistribusi secara adil dan merata, sesuai tuntutan kebutuhan pembangunan. Salah satu pemenuhan pelayanan Sosial terstandarisasi sesuai dengan kompetensinya adalah memiliki data yang *valid* dalam pelayanan sosial yang diterbitkan oleh Dinas Sosial setempat.

Untuk pelayanan sosial diperlukan suatu gagasan baru dengan menggunakan aplikasi secara *online* yang dapat memangkas alur pelayanan yang panjang sehingga dapat melayani dengan efektif dan efisien. Gagasan tersebut oleh penyusun dibuat dan dituangkan ke dalam rancangan proyek perubahan yaitu Sistem Layanan Orang Terlantar Bagi Rumah Singgah.

Dengan adanya kegiatan proyek perubahan ini diharapkan dapat mempercepat terwujudnya visi dan misi Pemerintah Kota Bekasi, meningkatkan pelayanan sosial sesuai tuntutan dan harapan, memudahkan perencanaan anggaran dan meningkatkan kinerja bidang rehabilitasi sosial pada Dinas Sosial Kota Bekasi.

Dinas Sosial Kota Bekasi mencatat, sepanjang Januari-Agustus 2017 jumlah orang terlantar di kota tersebut mencapai 963 orang. Untuk menangani orang terlantar itu, pemerintah membiayai mereka untuk kembali ke kampung halamannya. Kelompok umur orang terlantar bervariasi, mulai dari anak-anak hingga orang tua (tempo.co). Sekretaris Dinas Sosial Kota Bekasi, Asep Saepudin memprediksi, jumlah orang terlantar bakal mengalami peningkatan. Pasalnya, jumlah pendatang di Kota Bekasi mengalami peningkatan setiap tahun, terutama setelah Hari Raya Idul Fitri.

Apalagi Kota Bekasi merupakan daerah mitra Jakarta yang berada persis di sisi timur Ibu Kota, sehingga menjadi daerah tujuan para pencari kerja. Selain itu, di Kota Bekasi juga banyak berdiri pabrik yang bergerak di berbagai bidang (kaskus.co.id).

B. TUJUAN

Ada 3 tujuan dalam pembentukan sistem layanan orang terlantar diantaranya:

1. Tujuan Jangka Pendek, terlaksananya Sistem Layanan Orang Terlantar bagi Rumah Singgah di Kota Bekasi melalui kerja sama dengan beberapa *stakeholders* dan juga pekerja sosial di Kota Bekasi.
2. Tujuan Jangka Menengah, terciptanya suatu Sistem Informasi Berbasis *Web*, yang mana elemen layanan merupakan indikator-indikator dalam Standar Pelayanan Minimal yang menjadi kewajiban Kota Bekasi dalam melakukan penanganan masalah sosial sehingga masyarakat Kota Bekasi yang dapat mengetahui kronologis dan pelayanan yang diberikan bagi PPKS yang ada di Kota Bekasi.
3. Tujuan Jangka Panjang, terwujudnya pemeliharaan dan penyempurnaan implementasi aplikasi Sistem Layanan Orang Terlantar bagi Rumah Singgah

C. MANFAAT

Ada dua manfaat dari SLOT, yaitu:

1. Internal

Meningkatnya kinerja dalam pelayanan kesejahteraan sosial, Kesehatan, Pendidikan, perkimtan (rutilahu), ketenagakerjaan, pemberdayaan perempuan dan anak, kependudukan serta memudahkan pilar-pilar social dalam mengakses pelayanan bagi PPKS di Rumah Singgah.

2. Eksternal

Meningkatnya kehidupan social bagi PPKS terlantar yang berada di Kota Bekasi, meningkatnya rasa aman, nyaman dan kepercayaan masyarakat dalam layanan sosial oleh Dinas Sosial Kota Bekasi.

D. KECEPATAN PENCIPTAAN INOVASI DAERAH

Sejalan dengan semakin berkembangnya penerapan ilmu teknologi dan informasi pada pembangunan di Indonesia, studi-studi tentang inovasi kian menarik untuk terus dikaji, terutama kaitannya dengan kegiatan pembangunan. Adapun sifat-sifat ekstrinsik inovasi meliputi :

1. Kesesuaian (*compability*) inovasi dengan lingkungan setempat (baik lingkungan fisik, sosial budaya, politik, dan kemampuan ekonomis masyarakatnya).
2. Tingkat keunggulan relatif dari inovasi yang ditawarkan, atau keunggulan lain yang dimiliki oleh inovasi dibanding dengan teknologi yang sudah ada yang akan diperbaharui/digantikannya, baik keunggulan teknis (kecocokan dengan keadaan alam setempat, tingkat produktivitasnya), ekonomis (besarnya biaya atau keuntungannya), manfaat non-ekonomi, maupun dampak sosial budaya dan politis yang ditimbulkannya.

Adapun dalam inovasi ini, dilakukan dengan metode seefisien mungkin dan seefektif mungkin dengan menggunakan ilmu pengetahuan dan teknologi. **Proses kecepatan penciptaan inovasi daerah ini dikerjakan selama 1-3 bulan.**

Tahapan kegiatan dalam pembentukan inovasi ini dapat disajikan sebagai berikut :

[illegible]

[illegible]

E. PENGGUNAAN IT (INFORMASI DAN TEKNOLOGI)

Teknologi informasi saat ini telah berkembang sangat pesat. Penerapannya dapat menjadi sangat penting dan sangat membantu bagi pekerjaan manusia. Beberapa manfaat teknologi informasi antara lain mendapatkan informasi secara cepat dan mudah, efisiensi waktu dan biaya, serta mempermudah komunikasi. Dalam bidang perpustakaan, pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan agar lebih efektif dan efisien. Sebagai contoh seorang pengguna ingin mengunjungi sebuah perpustakaan di kota tertentu, tetapi ia belum mengetahui lokasi perpustakaan tersebut. Salah satu solusi yang ditawarkan terkait dengan teknologi informasi dalam bidang perpustakaan adalah dengan menggunakan peta digital yang diimplementasikan melalui aplikasi *smartphone*. Dengan peta digital, setiap penggunanya dapat memakai peta yang lebih interaktif dari sekadar gulungan kertas. Kelebihan yang lain adalah pada peta digital mudah disimpan dan dipindahkan dari satu media penyimpanan ke media penyimpanan yang lain. Untuk hal itu inisiator inovasi menerapkan kemudahan layanan informasi dengan didukung aplikasi *android*. Berikut layanan informasi dapat diakses dengan menginstal hal berikut:



F. SIGNIFIKANSI

Sistem Layanan Orang Terlantar Bagi Rumah Singgah merupakan inovasi yang dibuat setelah Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bekasi diresmikan langsung dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luar Kota Bekasi yang memiliki masalah sosial atau keterlantaran di Kota Bekasi ataupun penduduk Kota Bekasi yang membutuhkan perlindungan dan memiliki hak dalam menerima standar pelayanan sosial. Kemudahan masyarakat dalam menggunakan Sistem Layanan Orang Terlantar Bagi Rumah Singgah melalui Handphone, Laptop dan PC.

Sistem Layanan Orang Terlantar Bagi Rumah Singgah berfungsi membantu permasalahan sosial yang ditemukan dan membutuhkan penanganan secara cepat tanpa harus datang melakukan pengaduan ke kantor. Permasalahan yang akan coba diselesai dengan adanya sistem pelayanan sosial orang terlantar bagi rumah singgah di Kota Bekasi dengan tujuan dari point SDGs yaitu menghilangkan kemiskinan yang salah satunya permasalahan sosial dan menjamin kesetaraan hak dalam mendapatkan pelayanan dasar bagi orang terlantar dan menyampaikan pengaduan pelayanan dalam urusan sosial bagi orang terlantar.

Kontribusi Sistem Layanan Orang Terlantar Bagi Rumah Singgah Kota Bekasi dalam capaian SDGs adalah berhasil menerapkan inovasi layanan agar memudahkan warga masyarakat dalam mengakses layanan secara cepat, tepat dan efektif. Permasalahan yang disampaikan berupa Pengaduan Orang Terlantar yaitu anak terlantar, disabilitas terlantar, lanjut usia terlantar dan gelandangan dan pengemis.

Sistem Layanan Orang Terlantar bagi rumah singgah kota Bekasi memiliki strategi sosial yang mempunyai konsep terbuka dan transparansi informasi tetapi memiliki pembatasan informasi secara publik atau bersifat rahasia. strategi managerial, sumber daya manusia bagi pengelola sistem layanan orang terlantar bagi rumah singgah difasilitasi dengan bimtek internal dinas sosial dan sosialisasi penggunaan sistem layanan orang terlantar bagi rumah singgah dilakukan melalui tautan video digital melalui youtube, serta dilakukan oleh organisasi perangkat daerah dan pilar-pilar sosial yaitu : Pekerja Sosial Masyarakat (PSM), Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK), Karang Taruna, Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas), serta Yayasan/Organisasi Sosial di Kota Bekasi.

BAB II

KERANGKA PIKIR

A. KEBAHARUAN INOVASI

Strategi Dinas Sosial Kota Bekasi dengan melakukan pembuatan inovasi melalui Sistem Layanan Orang Terlantar Bagi Rumah Singgah berbasis digital dapat memenuhi semua pengaduan masyarakat khususnya dalam urusan sosial.

Sistem Layanan Orang Terlantar Bagi Rumah Singgah sangat mudah untuk diakses dan digunakan oleh masyarakat dari manapun tanpa harus datang dan mengantri melalui penggunaan Android, Laptop maupun Personal Computer. Layanan pengaduan yang disajikan Pengaduan orang terlantar anak, disabilitas, lanjut usia serta gelandangan dan pengemis. Dari semua layanan pengaduan diatas dilengkapi petugas layanan dan *backoffice* yang siap membantu masyarakat selama 24 jam. Semua laporan pengaduan yang akan masuk ke Sistem Layanan Orang Terlantar Bagi Rumah Singgah akan segera ditindaklanjuti seperti menjawab, tindak lanjut, pendampingan, dan lain-lain.

B. DESAIN INOVASI

Sistem Layanan Orang Terlantar Bagi Rumah Singgah merupakan inovasi yang dibuat setelah Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bekasi langsung dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luar Kota Bekasi yang memiliki masalah sosial atau keterlantaran di Kota Bekasi ataupun penduduk Kota Bekasi yang membutuhkan perlindungan dan memiliki hak dalam menerima standar pelayanan sosial. Kemudahan masyarakat dalam penggunaan Sistem Layanan Orang Terlantar Bagi Rumah Singgah melalui *Handphone*, Laptop dan PC.

C. PROSES INOVASI YANG DIHASILKAN

Inovasi daerah yang kami buat memiliki mekanisme pelayanan yang cepat dan dapat beradaptasi dalam lingkungan yang dinamis, sehingga perusahaan dituntut untuk mampu menciptakan pemikiran baru, gagasan baru dan menawarkan produk yang inovatif serta peningkatan pelayanan yang memuaskan pengguna. Inovasi kami bisa menghasilkan proses hanya dalam waktu 1 hari. Hasil inovasi berbentuk adalah hadirnya sistem layanan orang terlantar bagi rumah singgah.

BAB III

PENUTUP

Kegiatan inovasi terbitnya Sistem Layanan Orang Terlantar (SLOT) ini ditetapkan sebagai arah kebijakan bagi para pemangku kepentingan dalam melaksanakan kegiatan inovasi daerah ini. dengan berkembangnya teknologi dalam lingkup pelayanan masyarakat Dinas Sosial Kota Bekasi mengambil peran dalam partisipasi untuk meningkatkan layanan sosial yang mendekatkan kepada masyarakat untuk diakses. Sekarang ini, Dinas Sosial Kota Bekasi perlu melakukan redesign terhadap layanan sosial untuk menerapkan digitalisasi data. Maka dari itu Dinas Sosial Kota Bekasi melakukan terobosan dalam hal pelayanan secara *online* berbasis *web* dan *android*, diantaranya: tanda tangan digital (*QR Code*), permohonan dan pencetakan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) maupun rekomendasi Surat Keterangan Terdaftar Provinsi Jawa Barat secara langsung oleh pemohon. Dinas Sosial Kota Bekasi tidak menutup diri untuk berekspansi melalui replikasi aplikasi terhadap daerah manapun yang membutuhkan layanan sosial secara *online*.



KOTA BEKASI

2024