



KOTA BEKASI

2024

**PEDOMAN TEKNIS
PELAKSANAAN
INOVASI DAERAH**

INOVASI DAERAH

PPS (Plaza Pelayanan Sosial)

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pasal 1 dan 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial menyatakan bahwa Kesejahteraan sosial merupakan suatu keadaan terpenuhinya kebutuhan hidup yang layak bagi masyarakat, sehingga mampu mengembangkan diri dan dapat melaksanakan fungsi sosialnya yang dapat dilakukan pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat dalam bentuk pelayanan sosial yang meliputi rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, dan perlindungan sosial. Pembangunan kesejahteraan sosial ini menjadi bagian tak terpisahkan dari pembangunan nasional dimana pembangunan kesejahteraan sosial berperan aktif dalam meningkatkan kualitas hidup bangsa Indonesia. Hal ini karena pada prinsipnya konstruksi pembangunan kesejahteraan sosial terdiri atas serangkaian aktivitas yang direncanakan untuk memajukan kondisi kehidupan manusia melalui koordinasi dan keterpaduan antara pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat dalam upaya penyelenggaraan kesejahteraan sosial dalam mengatasi permasalahan masyarakat, khususnya Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) sehingga menjadi kerangka kegiatan yang utuh, menyeluruh, berkelanjutan dan bersinergi agar kesejahteraan sosial masyarakat lambat laun dapat meningkat. Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) adalah perorangan, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang karena suatu hambatan, kesulitan, atau gangguan, tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya, sehingga memerlukan pelayanan sosial untuk memenuhi kebutuhan hidupnya baik jasmani dan rohani maupun sosial secara memadai dan wajar yang terdiri dari :

1. Anak Balita Terlantar adalah seorang anak berusia 5 (lima) tahun ke bawah yang ditelantarkan orang tuanya dan/atau berada di dalam keluarga tidak mampu oleh orang tua/keluarga yang tidak memberikan pengasuhan, perawatan, pembinaan dan perlindungan bagi anak sehingga hak-hak dasarnya semakin tidak terpenuhi serta anak yang dieksploitasi untuk tujuan tertentu.
2. Anak Terlantar adalah seorang anak berusia 6 (enam) tahun sampai dengan 18 (delapan belas) tahun, meliputi anak yang mengalami perlakuan salah dan ditelantarkan oleh orang tua/keluarga atau anak kehilangan hak asuh dari orang tua/keluarga.

3. Anak yang Berhadapan dengan Hukum adalah orang yang telah berumur 12 (dua belas) tahun tetapi belum mencapai umur 18 (delapan belas) tahun, meliputi anak yang disangka, didakwa, atau dijatuhi pidana karena melakukan tindak pidana dan anak yang menjadi korban tindak pidana atau yang melihat dan/atau mendengar sendiri terjadinya suatu tindak pidana.
4. Anak Jalanan adalah anak yang rentan bekerja di jalanan, anak yang bekerja di jalanan, dan/atau anak yang bekerja dan hidup di jalanan yang menghasilkan sebagian besar waktunya untuk melakukan kegiatan hidup sehari-hari.
5. Anak dengan Kedisabilitas (ADK) adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun yang mempunyai kelainan fisik atau mental yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan bagi dirinya untuk melakukan fungsi sosial
6. Lanjut Usia adalah seseorang baik wanita maupun laki-laki yang telah berusia 60 (enam puluh) tahun ke atas.
7. Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensori dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi

Begitu pentingnya penanganan kesejahteraan sosial hingga didukung dengan peraturan-peraturan perundang-undangan. PPS (Plaza Pelayanan Sosial) diusung Dinas Sosial dalam melihat keluhan yang disampaikan masyarakat yang dilakukan secara langsung terhadap petugas layanan mengenai kesejahteraan sosial dengan memperhatikan jarak dan protokol kesehatan yang kemudian diteruskan kepada pelaksana dan *stakeholder* atau pilar-pilar sosial di wilayah tempat penanganan masalah sosial.

B. TUJUAN

1. Terwujudnya kolaborasi antara Dinas Sosial dengan Dinas Pendidikan, Dinas Perhubungan, RSUD dr. CAM, Dinas Kesehatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Plaza Pelayanan Sosial;
2. Tersedianya Keputusan Wali Kota Bekasi tentang standar Operasi Prosedur Pelayanan Sosial;
3. Tersedianya *Draft* Peraturan Wali Kota tentang Plaza Pelayanan Sosial;
4. Terwujudnya percepatan dan/atau simplikasi pelayanan bagi masyarakat khususnya PPKS.

C. MANFAAT

1. Meningkatkan kapasitas kelembagaan terkait peningkatan kinerja
2. Memudahkan monitoring dan evaluasi terkait penanggulangan Bantuan sosial kepada masyarakat miskin perkotaan.
3. Peningkatan indeks kepuasan masyarakat
4. Mampu mengelola Data Terpadu Kesejahteraan Sosial secara Mandiri manfaat bagi Kota Bekasi
5. Mewujudkan Visi Kota Bekasi Sejahtera Manfaat Bagi Masyarakat
6. Pemberian Program Kesejahteraan Sosial dan Bantuan Sosial tepat Sasaran
7. Mempercepat layanan dalam kepengurusan layanan secara langsung
8. Manfaat bagi Stakeholders bersinergi dengan Pemerintah Kota Bekasi
9. Menciptakan hubungan yang harmonis dan bersinergi

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.**

Lanjutan (Opsional) 7. Kesiapan Peluncuran												
Melakukan peluncuran inovasi : 1. Persiapan Strategis 2. Pengembangan Pemasaran 3. Kesiapan Produk 4. Komunikasi Internal 5. Peluncuran Resmi 6. Pemantauan dan Evaluasi 7. Iterasi dan Pengembangan Lanjutan 8. Skalabilitas dan Pertumbuhan												
Melakukan <i>monitoring</i> dan evaluasi : 1. Penetapan Kriteria Evaluasi 2. Pengumpulan Data 3. Analisis Data 4. Perbaikan dan Iterasi 5. Pemantauan Kontinu 6. Pembelajaran dan Adaptasi												

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

Plaza Pelayanan Sosial (PPS) salah satu terobosan inovasi yang dibuat dengan tujuan agar masyarakat dalam mendapatkan pelayanan sosial yang cepat diwilayah tempat pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial berada.

Plaza Pelayanan Sosial (PPS) di Kota Bekasi berfungsi sebagai layanan langsung yang melayani segala pengaduan dan pertanyaan masalah sosial. Dimana pertanyaan dan pengaduan yang diterima dan dianalisis diwilayah dan dijadikan petunjuk pengambilan keputusan pelaksana teknis/Kepala Dinas.

Indikator kinerja yang kami gunakan : Penanganan Orang Terlantar (anak jalanan, disabilitas, gelandangan pengemis dan lansia),Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), Bantuan Sosial Tunai dan Rujukan Penanganan Sosial.

BAB II

KERANGKA PIKIR

A. KEBAHARUAN INOVASI

Melalui inovasi Plaza Pelayanan Sosial, layanan pengaduan yang disajikan diantaranya:

- a. Pengaduan orang terlantar
- b. Adopsi
- c. Surat Keterangan Terdaftar untuk Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)/Yayasan
- d. Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)
- e. Bantuan Sosial Perorangan/Kelembagaan
- f. E-warung
- g. Bantuan Pangan non Tunai BPNT
- h. Kebencanaan
- i. Polling Masyarakat
- j. Layanan Kesehatan Masyarakat LKM
- k. Surat Keterangan Tidak Mampu SKTM.

Dari semua layanan pengaduan diatas dilengkapi petugas back office yang siap membantu masyarakat. Semua pelayanan yang masuk ke Plaza Pelayanan Sosial (PPS) akan segera ditindaklanjuti seperti menjawab, tindak lanjut, pendampingan dll. Semua informasi yang diajukan bisa dilihat secara umum untuk melihat progress penyelesaiannya.

Pengaduan ke Plaza Pelayanan Sosial (PPS) langsung diteruskan ke pilar-pilar sosial yang diantaranya: (1). Pekerja Sosial Masyarakat PSM (2.). Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan TKSK (3). Karang Taruna (4). Taruna Siaga Bencana TAGANA (5). Pusat Kesejahteraan Sosial PUSKESOS yang akan berkontribusi memantau perkembangan dari laporan masyarakat untuk ditindaklanjuti dan diselesaikan dan memungkinkan apabila diperlukan untuk pendampingan dan penjangkauan.

B. DESAIN INOVASI

Plaza Pelayanan Sosial (PPS) salah satu terobosan inovasi yang dibuat dengan tujuan agar masyarakat dalam mendapatkan pelayanan sosial yang cepat di wilayah tempat pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial berada.

Plaza Pelayanan Sosial (PPS) di Kota Bekasi berfungsi sebagai layanan langsung yang melayani segala pengaduan dan pertanyaan masalah sosial. Dimana pertanyaan dan pengaduan yang diterima dan dianalisis di wilayah dan dijadikan petunjuk pengambilan keputusan pelaksana teknis/Kepala Dinas.

Indikator kinerja yang digunakan : Penanganan Orang Terlantar (anak jalanan, disabilitas, gelandangan pengemis dan lansia), Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), Bantuan Sosial Tunai dan Rujukan Penanganan Sosial.

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.**

PPS (Plaza Pelayanan Sosial) diusung Dinas Sosial dalam melihat keluhan yang disampaikan masyarakat yang dilakukan secara langsung terhadap petugas layanan dengan memperhatikan jarak dan protokol kesehatan yang kemudian diteruskan kepada pelaksana dan stakeholder atau pilar-pilar sosial di wilayah tempat penanganan masalah sosial.

BAB III

PENUTUP

Kegiatan inovasi Plaza Pelayanan Sosial (PPS) dapat memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya dalam penanganan masalah sosial. Plaza Pelayanan Sosial (PPS) secara langsung khusus melakukan penanganan masalah sosial secara cepat di masyarakat. Layanan pengaduan yang disajikan diantaranya: (a). Pengaduan orang terlantar (b). Adopsi (c). Surat Keterangan Terdaftar untuk Lembaga Kesejahteraan Sosial LKS / Yayasan (d). Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) (e). Bantuan Sosial Perorangan/Kelembagaan (f). E- warung (g). Bantuan Pangan non Tunai BPNT (h). Kebencanaan (i). Pooling Masyarakat (j). Layanan Kesehatan Masyarakat LKM (k). Surat Keterangan Tidak Mampu SKTM. Dari semua layanan pengaduan diatas dilengkapi petugas back office yang siap membantu masyarakat. Semua pelayanan yang masuk ke Plaza Pelayanan Sosial (PPS) akan segera ditindaklanjuti seperti menjawab, tindak lanjut, pendampingan dll. Semua informasi yang diajukan bisa dilihat secara umum untuk melihat progress penyelesaiannya.

Pengaduan ke Plaza Pelayanan Sosial (PPS) langsung diteruskan ke pilar-pilar sosial yang diantaranya: (1). Pekerja Sosial Masyarakat PSM (2.). Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan TKSK (3). Karang Taruna (4). Taruna Siaga Bencana TAGANA (5). Pusat Kesejahteraan Sosial PUSKESOS yang akan berkontribusi memantau perkembangan dari laporan masyarakat untuk di tindaklanjuti dan diselesaikan dan memungkinkan apabila diperlukan untuk pendampingan dan penjangkauan



KOTA BEKASI

2024