
**BUKU PETUNJUK OPERASIONAL
PEMBANGUNAN SISTIM PUSAT PELAYANAN DAN
PENGADUAN TERPADU SATU ATAP DI KABUPATEN
DHARMASRAYA “Si-PULAU PANDHA”**

PENYUSUN :

PKA5_12_DWI ANDAYANI, S.Sos



DINAS SOSP3APPKB KAB. DHARMASRAYA
Jl. Pesanggerahan – Sungai Dareh Pulau Punjung

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Buku Petunjuk Pembangunan Sistim Pusat Pelayanan Dan Pengaduan Terpadu Satu Atap di Kabupaten Dharmasraya disingkat “**Si-PULAU PANDHA**”

Penulis berharap semoga Buku Petunjuk Operasional ini memberikan tambahan nilai dan manfaat bagi penulis dan pembaca nantinya, serta bermanfaat bagi institusi penulis untuk bisa memberikan inovasi terbaru yang baik dan berguna dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Penulis menyadari penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis sangat berharap kritik dan saran untuk kesempurnaan di masa mendatang dan semoga buku ini bermanfaat bagi banyak orang. Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan hidayah- Nya kepada kita semua.

Pulau Punjung, Oktober 2022

Penulis,

DWI ANDAYANI, S.Sos
NIP. 197010302002122001

DAFTAR ISI

	Hal		
Kata Pengantar	i	BAB IV	PENUTUP 31
Daftar Isi	ii	Lampiran 1	Formulir Pengaduan 32
VISI, MISI, MOTTO	iii	Lampiran 2	SOP Datang Langsung 33
BAB I	PEMDAHULUAN 1	Lampiran 3	SOP Media Telpom/WA 34
A.	Latar Belakang 1	Lampiran 4	SOP Media Aplikasi 35
B.	Tujuan dan Manfaat 3	Lampiran 5	SOP Jemput Bola 36
C.	Kemitraan 5		
D.	Dasar Hukum 6		
BAB II	TAHAPAN-TAHAPAN INOVASI 7		
A.	Tahap Pra Kegiatan 7		
B.	Tahap Persiapan 7		
1.	Membentuk Tim Kerja 7		
2.	Membentuk Komitmen Stakholder Internal 13		
C.	Tahap Pelaksanaan 13		
1.	Penyusunan Standar Operasional Prosedur dan Buku Petunjuk Operasional 15		
2.	Membentuk Tim Pengelola 16		
3.	Sosialisasi 23		
4.	Pembentukan Unit Layanan 23		
D.	Stadium General 24		
1.	Lounging 24		
2.	Ujicoba 24		
BAB III	PENJELASAN TEKNIS 25		
A.	Jemput Bola 25		
B.	Datang Langsung ke Dinas Sosial 26		
C.	Media Sosial 27		
D.	Aplikasi 27		

**PEMBANGUNAN SISTIM PUSAT PELAYANAN DAN
PENGADUAN TERPADU SATU ATAP DI KABUPATEN
DHARMASRAYA
“Si-PULAU PANDHA”**

Visi : Membantu menciptakan kehidupan sehari-hari yang lebih baik untuk semua orang

Misi :

1. Menyelenggarakan pelayanan dan pengaduan bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS)
2. Membantu masyarakat tanpa dibatasi ruang dan waktu
3. Melibatkan partisipasi masyarakat, organisasi sosial, Lembaga Swadaya Masyarakat dan dunia usaha dalam meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat
4. Melibatkan dan melakukan kerjasama dengan stake- holder dan lintas sektoral sebagai mitra kerja

Motto : Suka Duka Mereka adalah Suka Duka Kami
Sejahtera Mereka adalah Sejahtera Kami

**BAB I
PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pendataan Dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Dan Potensi Dan Sumber Kesejahteraan Sosial bahwa untuk memperoleh data yang akurat dan akuntabel, perlu lebih meningkatkan kualitas hasil pendataan dan pengelolaan data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial. Keputusan Menteri Sosial Nomor 36/HUK/1999 tentang Pola Pendataan Kesejahteraan Sosial sudah tidak sesuai dengan kondisi saat ini, sehingga perlu diganti. Berdasarkan hal tersebut pemerintah dan pemerintah daerah berupaya untuk memperoleh data yang valid, akuntabel sehingga penanganan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) lebih efektif, efisien dan tepat sasaran. Hal ini tidak lain adalah peningkatan pelayanan publik seperti yang tertuang dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 mengatur tentang hukum Pelayanan Publik yang menjelaskan hubungan

pemerintah dan masyarakat.

Pada saat ini Dinas SOP3APPKB Kabupaten Dharmasraya dihadapkan pada permasalahan yang sangat kompleks seperti : Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang masih belum akurat, banyak warga yang selayaknya menerima bantuan justru tidak terakomodir dalam program dan kegiatan sosial, masalah kemiskinan ekstrim Kabupaten Dharmasraya berjumlah 4.250 RT, lanjut usia terlantar 516 orang, Orang Dengan Gangguan Jiwa \pm 800 jiwa yang semakin meningkat, penyalahgunaan narkoba 106 orang juga menjadi salah satu masalah yang mesti cepat diselesaikan, anak putus sekolah, orang terlantar rata-rata 3 orang dalam seminggu di perjalanan karena Kabupaten Dharmasraya berada di posisi yang sangat strategis untuk pembuangan orang, pengemis yang mulai turun di saat hari pasar, dan masih banyak lagi yang lain. Dibawah ini merupakan data Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Kabupaten Dharmasraya di Kabupaten Dharmasraya. Ada beberapa data yang naik signifikan dan turun sangat signifikan juga. Hal ini dipengaruhi oleh situasi COVID-19 dan perubahan kriteria dari beberapa data tersebut.

Bertolak dari latar belakang diatas, untuk itu perlu suatu inovasi yang tepat agar masyarakat dengan mudah dapat menyampaikan semua permasalahan yang terkait dengan bidang kesejahteraan sosial. Dinas Sosial P3APPKB yang mengemban tugas pengentasan kemiskinan dan salah satunya mengurangi permasalahan sosial di masyarakat harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud kesejahteraan sosial.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang bermutu tersebut, maka perlu gagasan/terobosan inovasi yakni **Pembangunan Sistem Pusat Pelayanan dan Pengaduan Terpadu Satu Atap di Kabupaten Dharmasraya**" disingkat **"Si-PULAU PANDHA"**. Inovasi ini digagas dengan maksud untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan lebih mendekatkan pelayanan yang langsung berhadapan dan bersentuhan dengan masyarakat.

B. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

- a. Terwujudnya komitmen stakeholder internal dan eksternal untuk peningkatan kesejahteraan sosial masyarakat.

- b. Terwujudnya penanganan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) yang efektif dan tepat sasaran.
- c. Memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengadakan permasalahannya.
- d. Terdapatnya pemetaan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Kabupaten Dharmasraya yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan by-name by-address by foto.

2. Manfaat :

- a. Masyarakat bisa memanfaatkan 3 (tiga) metoda pelayanan pengaduan, hal ini menyesuaikan dengan keinginan masyarakat.
- b. Masyarakat bisa mengakses informasi tentang program-program bidang pemberdayaan sosial, rehabilitasi sosial dan perlindungan dan jaminan sosial serta jenis-jenis pelayanan lainnya yang tersedia.
- c. Mengajukan kebutuhan sesuai dengan program yang dibutuhkan untuk dimasukkan ke dalam agenda kegiatan Dinas Sosial P3APPKB.
- d. Menyampaikan masukan, keluhan atau evaluasi

melalui layanan diskusi baik di dalam aplikasi, datang langsung ke Dinas Sosial maupun melalui Unit Pelayanan dan Pengaduan yang ada di Kecamatan.

C. Kemitraan

1. Forkopinda, Dinas Sosial P3APPKB, Dinas Kesehatan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Kumperdag, Dinas Pendidikan, Dinas Budaya Pariwisata dan Olah Raga, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja dan Dinas Komunikasi dan Informatika.
2. Stake holder internal dan eksternal : Kabid Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin, Kabid Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Kepala UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak, Pekerja Sosial, Psikolog, Camat se-Kabupaten Dharmasraya, Wali Nagari se-Kabupaten Dharmasraya
3. PSSA Pembangunan Pulau Punjung, PSAA Nurul Iman Pisang Rebus Sitiung, PSAA Fastabiqul Khairat Koto Baru dan BAZNAS Kabupaten Dharmasraya (Organisasi Sosial)

BAB II

TAHAPAN-TAHAPAN INOVASI

D. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;
5. Permensos Nomor 08 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial;

A. Tahap Pra Kegiatan

Tahap ini dilakukan sebelum program Si-PULAU PANDHA dijalankan. Kegiatan ini meliputi :

1. Menelusuri **latar belakang** masalah yang terkait dengan penanganan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS).
2. Brainstorming artinya **penjaringan gagasan/ide** inovasi yang tepat agar penanganan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) bisa lebih efektif, datanya valid dan bantannya tepat sasaran.

B. Tahap Persiapan

1. Membentuk Tim Kerja

Tim Kerja/Petugas Pengelola Penatausahaan Si-PULAU PANDHA dibentuk melalui Surat Keputusan Kepala Dinas SOSP3APPKB Kab. Dharmasraya tentang Penunjukan Tim Kerja Penatakelolaan Pembangunan Sistim Pusat Pelayanan dan Pengaduan Terpadu Satu Atap "Si-

PULAU PANDHA” Di Kabupaten Dharmasraya,
dengan susunan tugas sebagai berikut :

1) Pembina

- a. Memberikan nasihat dan masukan kepada Tim Kerja penatakelolaan Si-PULAU PANDHA;
- b. Menghadiri rapat-rapat yang dilaksanakan oleh Tim Si-PULAU PANDHA;
- c. Mengesahkan Petugas Pelaksana Penatakelolaan Si-PULAU PANDHA;
- d. Memberikan arahan terkait dengan rangkaian kegiatan Si-PULAU PANDHA;

2) Koordinator I :

- a. Mengetahui dan memantau kerja tim marketing dan komunikasi serta petugas manajemen data;
- b. Mengetahui dan memantau target yang dikerjakan tim marketing dan komunikasi serta petugas manajemen data;
- c. Memastikan bahwa setiap bawahannya selalu memiliki pekerjaan yang sesuai dengan beban kerja mereka masing-masing;

3) Wakil Koordinator I

Membantu tugas-tugas yang dilaksanakan oleh Koordinator I;

4) Koordinator II :

- a. Mengetahui dan memantau kerja petugas pengelola pelayanan dan pengelola pengaduan;
- b. Mengetahui dan memantau target yang dikerjakan petugas pengelola pelayanan dan pengelola pengaduan;
- c. Memastikan bahwa setiap bawahannya selalu memiliki pekerjaan yang sesuai dengan beban kerja mereka masing-masing;

5) Wakil Koordinator II

Membantu tugas-tugas yang dilaksanakan oleh Koordinator II;

6) Petugas Marketing dan Komunikasi :

- a. Mempromosikan Si-PULAU PANDHA dengan menggunakan media sosial;
- b. Menjelaskan kelebihan dan manfaat dari Si-PULAU PANDHA;

- c. Melakukan upaya-upaya agar klien, masyarakat, organisasi sosial, Lembaga Swadaya Masyarakat dan Dunia Usaha tertarik dengan keberadaan Si-PULAU PANDHA;

7) Petugas Manajemen Data

- a. Berkoordinasi dengan team untuk melakukan proses analisa terhadap kondisi existing dari system yang sedang / telah berjalan;
- b. Berkoordinasi dengan team melakukan proses design database;
- c. Melakukan perhitungan terhadap jumlah table space, congestion, dll dari database yang di rancang;
- d. Menyiapkan proses backup dan recovey database;
- e. Melakukan installasi database pada server yang telah disediakan;

8) Petugas Pengelola Pelayanan

- a. Untuk menciptakan dan memberikan pelayanan publik yang transparan kepada seluruh masyarakat/pengguna layanan;

- b. Melaksanakan pengumpulan, mengolah, dan menyajikan data untuk penyusunan dan penyempurnaan standar pelayanan;

9) Petugas Pengelola Pengaduan

- a. Membangun sistem pengelolaan pengaduan yang baik;
- b. Mengelola kritik, saran dan pengaduan dari publik;

10) Pengelola IT dan Publikasi

- a. Menganalisis data dan informasi sebagai bahan penyusunan publikasi;
- b. Menyusun konsep materi informasi dan publikasi untuk dimuat dan disiarkan melalui media internal dan eksternal;
- c. Membuat desain tampilan dan ilustrasi dokumen publikasi;

11) Petugas Administrasi dan Perlengkapan

- a. Menyediakan dan melengkapi serta mengelola administrasi dengan baik dan teratur;
- b. Mengerjakan administrasi sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku;
- c. Memberikan pelayanan di bidang perlengkapan;

**SUSUNAN TIM KERJA PENATAKELOLAAN
"Si-PULAU PANDHA"**

No	Nama/NIP	Jabatan Dalam Pengelola Si-PULAU PANDHA
1	Defri Zuhenda, S.STP, M.M NIP 198601122004121003	Pembina
2	Dwi Andayani, S.Sos NIP 197010302002122001	Ketua Tim/ Project Leader
3	Novarina, SKM NIP 197209081992032005	Koordinator I
4	Efrizon, SKM, M.M NIP 197208271997031005	Wakil Koordinator I
5	Welni Suwandi, SH NIP 198401082010012027	Koordinator II
6	Siswani, S.Sos NIP 197106032002122005	Wakil Koordinator II
7	Sri Lestari, SE NIP 197607232006042027	Petugas Marketing dan Komunikasi
8	Defriyandi, S.Sos. I NIP 198012312009021003	Petugas Marketing dan Komunikasi
9	Vera Sari Dewi, SKM NIP 197905272005012010	Petugas Manajemen Data
10	Hendrianto, SE NIP 19840620 2019021003	Petugas Manajemen Data
11	Al Fajri Ali, S.Kom, M.Kom	Petugas Manajemen Data
12	Selly Tri Marni, SE NIP 198607102009022003	Pengelola Pelayanan
13	Pidiyana, S.Psi	Pengelola Pelayanan
14	Rahmad Zainul Rezki, S.STP NIP 199508222017081001	Pengelola Pengaduan
15	Pricilia Septiana, A.Md.KL, SKM NIP 198909302011012009	Pengelola Pangaduan

16	Syarbaini, S.Sos	Pengelola IT dan Publikasi
17	Raci Hardiyansah, SH	Pengelola IT dan Publikasi
18	Nurhalim Sucianti, A.Md.Keb	Pengelola IT dan Publikasi
19	Kiki Sasnita, S.Sos	Petugas Administrasi dan Perlengkapan
20	Novia Handayani	Petugas Administrasi dan Perlengkapan

2. Membentuk Komitmen Stakeholder Internal

Yakni dengan penandatanganan Surat Dukungan Bersama Tim Kerja Internal Si-PULAU PANDHA yang sudah disahkan oleh Kepala Dinas SOP3APPKB Kab. Dharmasraya. Rangkaian kegiatan pada milestone kedua ini adalah :

- a. Pembagian tugas sudah sesuai dengan jabatan dan kompetensi dimiliki Tim Kerja.
- b. Rencana kerja dibuat sedetail mungkin sehingga Tim Kerja memahami tugas dan fungsinya.

C. Tahap Pelaksanaan

1. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Buku Petunjuk Operasional

- Untuk terselenggaranya pelaksanaan Si-PULAU PANDHA yang sesuai dengan harapan dan standar pelayanan tentunya perlu disusun SOP.

- Buku Petunjuk Operasional Si-PULAU PANDHA ini bertujuan untuk memudahkan memahami langkah-langkah dari pelaksanaan Si-PULAU PANDHA di lapangan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) disusun berdasarkan metode dari pelaksanaan Si-PULAU PANDHA yakni :

- 1) Datang langsung ke kantor
- 2) Jemput Bola
- 3) Media sosial
- 4) Aplikasi

Untuk pelaksanaan SOP sebagaimana tertuang dalam lampiran Buku Petunjuk Operasional ini.

2. Membentuk Tim Pengelola

Tim Pengelola dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Bupati Dharmasraya tentang Pembentukan Tim Pengelola dan Pelaksana Pembangunan Sistim Pusat Pelayanan Dan Pengaduan Terpadu Satu Atap “Si-PULAU PANDHA” Di Kabupaten Dharmasraya. Melalui Keputusan ini, diharapkan seluruh personil maupun stake holder terkait dapat

melakukan tugasnya dengan penuh integritas sehingga kinerja pembangunan pusat sistim pelayanan dan pengaduan terpadu satu atap ini dapat berhasil dan memberikan bantuan tepat sasaran.

Adapaun Tim Pengelola mempunyai tugas sebagai berikut :

a. Pelindung/Penasehat

- 1) Bertanggung jawab secara keseluruhan tentang Pembangunan Sistim Pusat Pelayanan dan Pengaduan Terpadu Satu Atap “Si-PULAU PANDHA” di Kabupaten Dharmasraya;
- 2) Mengkoordinasikan program Pembangunan Sistim Pusat Pelayanan dan Pengaduan Terpadu Satu Atap “Si-PULAU PANDHA” dengan sektor terkait
- 3) Memberikan masukan kepada penanggung jawab/pelaksana;
- 4) Mengadvokasi pihak yang terkait dengan program Pembangunan Sistim Pusat Pelayanan Terpadu Satu Atap “Si-PULAU PANDHA” di Kabupaten Dharmasraya;

b. Penanggung Jawab

- 1) Menentukan kebijakan dan strategi dari program Pembangunan Sistim Pusat Pelayanan dan Pengaduan

Terpadu Satu Atap “Si-PULAU PANDHA” di Kabupaten Dharmasraya;

- 2) Membimbing dan membina seluruh pengurus;
- 3) Melakukan koordinasi dengan semua pihak;

c. Koordinator

- 1) Mengetahui beban bawahannya, mereka harus dapat memastikan bahwa pekerjaan yang dikerjakan bawahan apakah sudah overload, underload atau normal;
- 2) Mengetahui dan memantau apa yang sedang dikerjakan oleh bawahannya;
- 3) Mengetahui dan memantau target setiap bawahannya;
- 4) Memastikan bahwa setiap bawahannya selalu memiliki pekerjaan yang sesuai dengan beban kerja mereka masing-masing;

d. Sekretariat

- 1) Melakukan tata laksana administrasi dari program Pembangunan Sistem Pusat Pelayanan dan Pengaduan Terpadu Satu Atap “Si-PULAU PANDHA” di Kabupaten Dharmasraya;
- 2) Menerima dan mengelola laporan pelaksanaan

Pembangunan Sistem Pusat Pelayanan dan Pengaduan Terpadu Satu Atap “Si-PULAU PANDHA” di Kabupaten Dharmasraya;

- 3) Membuat laporan monitoring dan evaluasi Pembangunan Sistem Pusat Pelayanan dan Pengaduan Terpadu Satu Atap “Si-PULAU PANDHA” di Kabupaten Dharmasraya;

e. Pelaksana Pelayanan

- 1) Memberikan pelayanan kepada publik atas permintaan informasi dan konsultasi;
- 2) Melakukan kegiatan pelaksanaan pelayanan publik yang berada dalam ruang lingkup tugasnya;
- 3) Menanggapi pengaduan pelayanan dari publik atau mengarahkan kepada bagian pengaduan;
- 4) Menerapkan standar pelayanan;
- 5) Melaporkan tugas dan kemajuan yang telah dilaksanakan kepada pimpinan tugas secara periodik;
- 6) Melakukan pengelolaan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan;
- 7) Melaksanakan survey kepuasan masyarakat;

f. Operator Aplikasi

- 1) Mengentri atau memasukkan data;
- 2) Memperbaharui data;
- 3) Mempublikasikan data dan informasi;
- 4) Merespon tanggapan, pertanyaan, masukan, dan segala bentuk komunikasi yang ada di Sistim Pelayanan dan Pengaduan Terpadu Satu Atap “Si-PULAU PANDHA” di Kabupaten Dharmasraya tersebut;
- 5) Tugas lainnya yang terkait dengan pengelolaan Sistem Pelayanan dan Pembangunan Terpadu Satu Atap “Si-PULAU PANDHA” di Kabupaten Dharmasraya

NAMA-NAMA TIM PENGELOLA DAN PELAKSANA INOVASI
PEMBANGUNAN SISTIM PUSAT PELAYANAN DAN PEMBANGUNAN
TERPADU SATU ATAP “Si-PULAU PANDHA”
DI KABUPATEN DHARMASRAYA

No	Nama/Jabatan Dalam Dinas	Jabatan Dalam Tugas
I	PENGARAH	
1	Bupati Dharmasraya	Ketua Pengarah
2	Forkopimda	Pengarah
3	Sekretaris Daerah	Pengarah
4	Asisten Administrasi dan Kesra	Pengarah
II	PENASEHAT	

5	Kepala Dinas Sosial P3APPKB	Penasehat Bidang Sosial
6	Kepala Dinas Kesehatan	Penasehat Bidang Kesehatan
7	Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Penasehat Pemanfaatan Dana Desa/Nagari
8	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Penasehat Bidang Pencatatan Sipil
9	Kepala Dinas Kumperdag	Penasehat Ekonomi Kreatif dan UMKM
10	Kepala Dinas Pendidikan	Penasehat Bidang Pendidikan
11	Kepala Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olah Raga	Penasehat Bidang Kearifan Lokal dan Budaya
12	Kepala Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja	Penasehat Bidang Ketenagakerjaan
13	Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi	Penasehat Bidang Pembuatan Aplikasi
14	Camat se-Kabupaten Dharmasraya	Pelaksana Unit Pelayanan di Tingkat Kecamatan
15	Kepala Bidang Rehabperjamsos	Penanggung Jawab Aksi Perubahan
16	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin	Penanggung Jawab Data PPKS dan DTKS
17	Kepala Bidang PPPA	Penanggung Jawab Bidang PPPA

18	Kepala UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak	Penanggung Jawab Bidang ABH dan KDRT
19	Ketua Lembaga Kesejahteraan Lanjut Usia	Pelaksana Pelayanan Khusus Lansia
20	Ketua LKSA Pembangunan Pulau Punjung	Pelaksana Pelayanan Khusus Anak Terlantar
21	Ketua LKSA Nurul Iman sitiung	Pelaksana Pelayanan Khusus Anak Terlantar
22	Ketua LKSA Fastabiqul Khairat	Pelaksana Pelayanan Khusus Anak Terlantar
23	Wali Nagari se-Kabupaten Dharmasraya	Koordinator Pelaksana Pelayanan Tingkat Nagari
24	Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan se-Kabupaten Dharmasraya	Pelaksana Pelayanan Tingkat Kecamatan
25	Pekerja Sosial Masyarakat	Pelaksana Pelayanan
26	Pendamping Program Keluarga Harapan	Pelaksana Pelayanan
27	Taruna Siaga Bencana	Pelaksana Pelayanan
28	Karang Taruna se-Kabupaten Dharmasraya	Pelaksana Pelayanan
29	Operator SIKS-NG se-Kabupaten Dharmasraya	Operator Aplikasi
30	Dunia Usaha / Perusahaan	CSR/Tanggung Jawab Sosil

31	Baznas Kabupaten Dharnasraya	Pemanfaatan Dana ZIS
32	Psikolog	Pelaksana Pelayanan
33	Satuan Bhakti Pekerja Sosial	Pelaksana Pelayanan
34	Pekerja Sosial Ahli Pertama	Pelaksana Pelayanan
35	Pekerja Sosial Ahli Pratama	Pelaksana Pelayanan
36	Tim Pengelola Pengaduan pada Dinas Sosial P3APPKB Kab. Dharmasraya	Sekretariat
37	Staf Bidang Rehabperjamsos	Sekretariat

3. Melaksanakan Sosialisasi

Adapun tujuan sosialisasi Si-PULAU PANDHA ini yakni memperkenalkan lebih dekat kepada pilar-pilar sosial yang merupakan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS) tentang bagaimana melakukan penanganan terhadap Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) dapat dilaksanakan secara efektif, tidak berbelit-belit, jangkauan luas, dapat diakses dan masyarakat dapat dengan segera mendapatkan bantuan yang diharapkan baik bantuan berupa jasa, barang maupun dalam bentuk administrasi.

Sosialisasi Si-PULAU PANDHA juga didukung oleh media elektronik dan media sosial internal maupun eksternal.

4. Membentuk Unit Pelayanan

Unit Pelayanan dibentuk di wilayah kecamatan atau wilayah nagari yang menjadi pusat pelayanan umum di kecamatan tersebut. Tujuan dibentuknya unit pelayanan ini adalah memudahkan masyarakat bila tidak dapat mengakses pelayanan maupun menyampaikan aduannya tersebut dan akan dibantu oleh petugas/pegawai yang ada di kecamatan. Karena tidak semua masyarakat mempunyai sarana dan prasarana yang memadai.

D. Stadium General

1. Lounching

Peresmian/lounching Si-PULAU PANDHA diharapkan masyarakat akan lebih mengenal siapa Si-PULAU PANDHA.

2. Ujicoba

Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) yang datang sudah kita layani dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Si-PULAU PANDHA baik yang melalui metode jemput bola, datang langsung ke kantor maupun melalui media sosial dan aplikasi.

BAB IV

PENJELASAN TEKNIS INOVASI Si-PULAU PANDHA

A. Jemput Bola

1. Setelah ada aduan dari masyarakat baik melalui telpon atau pesan messenger langsung menanyakan:
 - Nama PPKS
 - Alamat
 - Umur
 - Jenis Kelamin
 - Hal yang diadukan
 - Penanggung jawab
 - Nomor HP yang bisa dihubungi
2. Paling lambat 1 (satu) hari Tim Si-PULAU PANDHA datang dengan membawa blangko pengaduan (sebagaimana terlampir) untuk proses asesmen PPKS.
3. Dalam proses asesmen diperlukan identitas

kependudukan yang ada KTP/KK/SIM/Akte Kelahiran/Akta Nikah/Akta Cerai/Surat Kenal Lahir/surat lain yang sah.

4. Proses asesmen berguna untuk proses rekomendasi/tindak lanjut yang yang diberikan kepada PPKS
5. Koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk memberikan beberapa alternatif pemecahan masalah yang diberikan kepada PPKS.
6. Proses tindak lanjut : terminasi/rujukan/reunifikasi yang berupa pelayanan jasa, administrasi maupun barang.

B. Datang Langsung ke Dinas Sosial

1. Membawa Identitas Kependudukan KK/KTP/ identitas yang yang sah
2. Membawa Surat Keterangan Tidak Mampu yang dikeluarkan oleh Wali Nagari
3. Mengisi Buku Tamu dan mengisi Formulir Pengaduan
4. Petugas pelayanan mengasesmen PPKS yang datang untuk menentukan proses rekomendasi dan tindak lanjut
5. Petugas Pelayanan memberikan delik aduan sesuai dengan bidang tugas dan fungsi masing-masing

bidang.

6. Petugas memberikan beberapa alternatif pemecahan masalah PPKS
7. Proses tindak lanjut : terminasi/rujukan/reunifikasi yang bisa berupa pelayanan jasa, administrasi maupun barang
8. Maksimal pelayanan hari itu jika pelayanan berupa administrasi dan untuk pelayanan berupa jasa dan barang menyesuaikan dengan kondisi yang ada saat itu

C. Melalui Media Sosial

Pengaduan yang langsung melalui panggilan telfon/WhatsApp biasanya untuk konsultasi, koordinasi dan informasi yang sifatnya mendesak dan cepat.

D. Aplikasi

Dari aplikasi inilah nantinya berangsur-angsur sumber data yang diperoleh dari laporan masyarakat, hasil verivali pilar-pilar sosial dan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS) serta Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial akan dientrykan ke Data Base Si-PULAU PANDHA. Sehingga dalam tujuan jangka panjang akan diperoleh

pemetaan masalah sosial sesuai dengan kriteria masing-masing.

Adapun susunan Flowchart yang tersedia dalam aplikasi Si-PULAU PANDHA “Sistem Pelayanan dan Pengaduan Terpadu Satu Atap di Kabupaten Dharmasraya” adalah sebagai berikut :

USER

MULAI

NAMA LENGKAP

TEMPAT, TANGGAL LAHIR

NOMOR KK

NIK

PENDIDIKAN

NOMOR HP YANG BISA DIHUBUNGI

PILIH NAGARI – KECAMATAN TERPENUHI atau

PILIH KECAMATAN – NAGARI TERPENUHI

PILIH JENIS PEMERLU PELAYANAN

KESEJAHTERAAN SOSIAL (PPKS)

- ANAK BALITA TERLANTAR
- ANAK TERLANTAR
- ANAK YANG BERHADAPAN DENGAN HUKUM
- ANAK JALANAN
- ANAK DENGAN KEDISABILITASAN
 - TUNA NETRA (BUTA)
 - TUNA RUNGU (TULI)
 - TUNA WICARA (BISU)
 - TUNA DAKSA (FISIK)

- TUNA LARAS / KEHILANGAN KESEIMBANGAN (ODGJ)
- TUNA GRAHITA (KETERBELAKANGAN MENTAL)
- TUNA GANDA (KOMBINASI)
- ANAK YANG MENJADI KORBAN TINDAK KEKERASAN/DIPERLAKUKAN SALAH
- ANAK YANG MEMERLUKAN PERLINDUNGAN KHUSUS
- LANJUT USIA TERLANTAR
 - TINGGAL SENDIRI
 - TINGGAL BERSAMA PASANGAN
 - TINGGAL BERSAMA KELUARGA
- PENYANDANG DISABILITAS
 - TUNA NETRA (BUTA)
 - TUNA RUNGU (TULI)
 - TUNA WICARA (BISU)
 - TUNA DAKSA (FISIK)
 - TUNA LARAS / KEHILANGAN KESEIMBANGAN (ODGJ)
 - TUNA GRAHITA (KETERBELAKANGAN MENTAL)
 - TUNA GANDA (KOMBINASI)
- EX. TUNA SUSILA
- GELANDANGAN
- PENGEMIS
- PEMULUNG
- KELOMPOK MINORITAS
- BEKAS WARGA BINAAN LEMBAGA PEMASYARAKATAN
- ORANG DENGAN HIV/AIDS
- KORBAN PENYALAHGUNAAN NAPZA
 - 1 KALI
 - LEBIH DARI 1 KALI
 - SERING
- KORBAN TRAFFICKING

- KORBAN TINDAK KEKERASAN
- PEKERJA MIGRAN BERMASALAH SOSIAL
- KORBAN BENCANA ALAM
- KORBAN BENCANA SOSIAL
- PEREMPUAN RAWAN SOSIAL EKONOMI
- KELUARGA FAKIR MISKIN
- KELUARGA BERMASALAH SOSIAL PSIKOLOGIS
- KOMUNITAS ADAT TERPENCIL
- Lainnya

DTKS

- MASUK
- TIDAK MASUK
- TIDAK TAHU

BANTUAN YANG SUDAH PERNAH DITERIMA

- PROGRAM KELUARGA HARAPAN
- BPNT/SEMBAKO
- BLT
- BPJS/PBI
 - PUSAT
 - DAERAH
 - TIDAK TAHU
- ALAT BANTU PENYANDANG DISABILITAS
- LAINNYA
- BELUM PERNAH

HAL YANG DIADUKAN

.....

NAMA PELAPOR
 NOMOR HP PELAPOR

AMBIL PHOTO

- TAKE PHOTO KTP
- TAKE PHOTO PEMERLU PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL (PPKS)

SIMPAN DATA/SUBMIT
 BALIK KE LAMAN UTAMA

APAKAH ANDA PERLU EDIT KEMBALI
 APAKAH ANDA MAU MEMASUKKAN DATA YANG LAIN

MASUK DATA BASE PEMETAAN PPKS KABUPATEN
 DHARMASRAYA

**BAB IV
 PENUTUP**

Buku Petunjuk Operasional ini disusun sebagai acuan dalam penatalaksanaan Inovasi Pembangunan Sistim Pusat Pelayanan dan Pengaduan Terpadu Satu Atap di Kabupaten Dharmasraya “Si-PULAU PANDHA”. Diharapkan melalui buku petunjuk operasional ini pembaca lebih memahami dan bertambah wawasan, sehingga diharapkan partisipasi masyarakat dalam penanganan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) lebih efektif, efisien dan tepat sasaran serta kesejahteraan sosial masyarakat dapat terwujud. Mudah-mudahan Si-PULAU PANDHA juga memberikan kontribusi menurunkan angka kemiskinan dan angka penyandang masalah sosial lainnya khususnya di Kabupaten Dharmasraya.

Apabila masih ditemui kendala di dalam memahami Buku Petunjuk Operasional ini atau hal lain yang menyangkut Si-PULAU PANDHA bisa langsung menghubungi Dwi Andayani, S.Sos sebagai Project Leader dengan nomor HP/WA 081374052139.

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT

Nama :

NO KK :

NIK :

Alamat :

Nomor HP yg bisa dihubungi :

Jenis PPKS :

DTKS : a. Sudah b. Belum c. Tidak Tahu

Hal yang diadukan :

.....

.....

.....

Rekomendasi/ Tindak Lanjut :

.....

.....

.....,.....20.....

<p>Petugas,</p> <p>.....</p>	<p>Pelapor,</p> <p>.....</p> <p>NO HP :</p>
-------------------------------------	--

Lampiran 1 :

Lampiran 2 :

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PEMBANGUNAN SISITIM PUSAT PELAYANAN DAN PENGADUAN TERPADU SATU ATAP DI KABUPATEN DHARMASRAYA "SI-PULAU PANDHA"
TERHADAP PENANGANAN PEMERLU PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL (PPKS) MELALUI JEMPUT BOLA

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Ket
		PPKS	Petugas/ Konselor	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Terima Laporan			HP, Lap top	3 menit	Informasi dicatat di buku agenda	
2	Mengunjungi PPKS yang dilaporkan			Kendaraan, HP	30 menit	Bertemu dengan PPKS	
3	menanyakan kebutuhan PPKS dan memberikan informasi serta penjelasan singkat tentang SI-PULAU PANDHA			booklet, blangko pengaduan	30 menit	informasi, pengisian blangko pengaduan	
4	Menganalisa kebutuhan layanan Kelayan			blangko pengaduan	5 Menit	solusi dan pemecahan masalah	
5	Mengarahkan kelayan sesuai dengan kebutuhan Kelayan			hasil asesmen	10 Menit	solusi dan pemecahan masalah	
6	Kelayan dilayani			kertas kerja	menyesuaikan	Jasa : 1 Jam atau > 1 hari, adm : 1 hr, barang : 1 hr / >	

Lampiran 3 :








STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PEMBANGUNAN SISITIM PUSAT PELAYANAN DAN PENGADUAN TERPADU SATU ATAP DI KABUPATEN DHARMASRAYA "SI-PULAU PANDHA"
TERHADAP PENANGANAN PEMERLU PELAYANAN KESEJAHTERAAN SO SIAL (PPKS)
MELALUI DATANG LANG SUNG KE DINAS SO SPAPRAB KABUPATEN DHARMASRAYA

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		PPKS	Front Office	Petugas/ Konselor	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	PPKS datang				Papan Informasi	3 menit	Papan Informasi	
2	Memberikan salam, mengisi buku tamu				buku tamu	2 menit	buku tamu tensi	
3	menanyakan kebutuhan PPKS dan memberikan informasi serta penjelasan singkat tentang SI-PULAU PANDHA				booklet, blangko pengaduan	10 menit	interview, pengisian blangko pengaduan	
4	Menganalisa kebutuhan layanan Kelayan				hasil asesmen	5 Menit	solusi dan pemecahan masalah	
5	Mengarahkan kelayan sesuai dengan kebutuhan Kelayan				rekomendasi	5 Menit	tindak lanjut & rujukan	Jasa : Langsung, Administrasi : Proses Langsung, barang : menyesuaikan
6	Kelayan dilayani				kertas kerja	1 jam	Jasa, administrasi, barang	








Lampiran 4 :

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PEMBANGUNAN SISTIM PUSAT PELAYANAN DAN PENGADUAN TERPADU SATU ATAP DI KABUPATEN DHARMASRAYA "SI-PULAU PANDHA"
TERHADAP PENANGANAN PEMERLU PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL (PPKS) MELALUI MEDIA APLIKASI

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		PPKS	Petugas Pengelola Pelayanan	Petugas Pengelola Pengaduan	PPKS	Petugas Pengelola Pelayanan	Petugas Pengelola Pengaduan	
1	PPKS melapor							
2	Petugas mengecek kebenaran data PPKS							
3	Petugas Pengelola Pelayanan mengasemen data pelapor							
4	Mengarahkan kelayan sesuai dengan kebutuhan kelayan							
5	Kelayan dilayani							

Lampiran 5 :

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		PPKS	Petugas Pengelola Pelayanan	Petugas Pengelola Pengaduan	PPKS	Petugas Pengelola Pelayanan	Petugas Pengelola Pengaduan	
1	PPKS melapor							
2	Petugas mengecek kebenaran data PPKS							
3	Petugas Pengelola Pelayanan mengasemen data pelapor							
4	Mengarahkan kelayan sesuai dengan kebutuhan Kelayan							
5	Kelayan dilayani							

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PEMBANGUNAN DAN PENGADUAN TERPADU SATU ATAP DI KABUPATEN DHARMASRAYA "SI-PULAU PANDHA"
TERHADAP PENANGANAN PEMERLU PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL (PPKS) MELALUI MEDIA APLIKASI