

PROPOSAL

Sistem Pelayanan Kesejahteraan Sosial (Temankos)

Tanggal Pelaksanaan Inovasi : 11 Februari 2022

Kategori inovasi pelayanan publik : Tata Kelola penyelenggaraan pelayanan public yang efektif, efisien, dan berkinerja tinggi

RINGKASAN PROPOSAL

Mendapatkan pelayanan KIS-PBI APBD merupakan hak setiap warga Kabupaten Karanganyar yang kurang mampu untuk mendapatkan jaminan kesehatan. Namun proses pengusulan keikutsertaan KIS-PBI APBD terkendala jarak, mengingat tidak semua warga pemerlu KIS-PBI APBD dekat dengan kantor pelayanan. Jarak yang jauh ke tempat pelayanan bagi masyarakat miskin menjadi hambatan karena harus mengeluarkan biaya transportasinya, belum lagi waktu yang harus ditempuh akan menjadi semakin lama.

Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar berusaha melakukan sebuah terobosan dengan Sistem Pelayanan Kesejahteraan Sosial (TemanKos), yang memberikan pelayanan usulan keikutsertaan KIS-PBI APBD dari desa/kelurahan setempat. Dengan adanya aplikasi ini usulan PBI-KIS APBN cukup dilakukan di desa/kelurahan, sehingga usulan lebih cepat diterima dan warga masyarakat tidak perlu menghabiskan waktu dan biaya untuk perjalanan ke kantor pelayanan.

Sistem Pelayanan Kesejahteraan Sosial ini untuk saat ini hanya dapat digunakan untuk usulan KIS-PBI APBD saja, akan tetapi sistem ini sudah dipersiapkan untuk dikembangkan menjadi pusat layanan sosial yang lebih lengkap, dengan harapan masalah kesejahteraan sosial dapat terselesaikan dengan lebih cepat dengan mempersingkat birokrasi yang berlaku saat ini.

ANALISIS MASALAH

Mendapatkan pelayanan KIS-PBI APBD merupakan hak setiap warga Kabupaten Karanganyar yang kurang mampu untuk mendapatkan jaminan kesehatan. Sebelum adanya inovasi Sistem Pelayanan Kesejahteraan Sosial, warga harus datang ke tempat pelayanan untuk melakukan pengecekan apakah sudah terdaftar di DTKS atau belum, setelah selesai warga harus kembali ke desa/kelurahan masing-masing untuk melakukan usulan dengan membawa surat keterangan dari kantor pelayanan.

Hal tersebut akan membebani warga masyarakat, terlebih warga masyarakat yang kurang mampu. Untuk melakukan usulan KIS-PBI APBD bagi masyarakat miskin yang jauh dari tempat pelayanan akan menimbulkan persoalan karena memerlukan biaya jika harus naik angkutan umum dan harus menyiapkan waktu yang lebih lama.

Masalah utama yang perlu diselesaikan adalah keterbatasan yang dialami warga dalam mengurus usulan KIS-PBI APBD. Keterbatasan tersebut meliputi :

1. Waktu penyelesaian yang lama, karena warga masyarakat harus bolak-balik ke dinas dan kantor kecamatan/desa
2. Jarak tempat tinggal dengan kantor pelayanan (kecamatan/dinas) jauh sehingga memerlukan biaya untuk transportasinya membuat warga enggan untuk segera melakukan usulan KIS-PBI APBD dan baru mengurus jika sudah membutuhkan jaminan kesehatan dan cenderung mendesak.

PENDEKATAN STRATEGIS

Inisiatif pemecahan masalah ini datang dari gagasan Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar yang melihat proses pengusulan KIS-PBI APBD terlalu memberatkan masyarakat.

Dari permasalahan diatas mendorong Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar untuk melakukan terobosan atau inovasi untuk mempermudah Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) dalam hal ini masyarakat pemerlu jaminan kesehatan cukup melakukan usulan keikutsertaan KIS-PBI APBD di desa/kelurahan setempat. Sehingga warga tidak perlu jauh-jauh datang ke Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar untuk meminta surat keterangan dari dinas.

Strategi yang dilakukan dalam melaksanakan inovasi ini adalah :

1. Menjalin komunikasi dan kerjasama dengan para pemangku kepentingan atau *stakeholders* untuk memecahkan masalah, pemangku kepentingan tersebut diantaranya : Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Kesehatan, Camat dan lurah. Masing-masing pemangku kepentingan berpartisipasi sesuai tugas dan kewenangan yang dimilikinya.
2. Menentukan *design* inovasi yang akan dilaksanakan yang dapat menjawab dan menyelesaikan permasalahan utama yang dihadapi dengan didukung penggunaan Teknologi Informasi.
3. Melakukan uji coba usulan melalui aplikasi TemanKos, kegiatan ini sekaligus dievaluasi untuk mengatasi permasalahan yang muncul dan dilakukan pengembangan secara terus menerus.
4. Melakukan sosialisasi kepada para pemangku kepentingan dan masyarakat agar kemanfaatannya dapat dirasakan oleh banyak masyarakat.

Tujuan utama dari program inovasi TemanKos ini adalah untuk mengatasi masalah utama yaitu keterbatasan yang dialami warga dalam mengurus usulan KIS-PBI APBD.

KREATIF DAN INOVATIF

Inovasi ini bersifat unik karena langsung menjawab permasalahan yang dirasakan oleh warga masyarakat dan inovatif dengan cara-cara yang baru dan dapat mempermudah dan mempercepat proses penyelesaian usulan KIS-PBI APBD. Sebelum inovasi ini dilakukan warga masyarakat harus datang ke Dinas Sosial untuk mendapatkan surat rekomendasi sebelum mengajukan usulan ke kelurahan/desa. Selain tempat yang jauh, warga masyarakat harus bolak-balik untuk mengurus usulan KIS-PBI APBD.

Setelah dilakukan inovasi, warga masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke Dinas Sosial karena pelayanan yang diberikan dapat langsung diselesaikan di kelurahan/desa.

PELAKSANAAN DAN PENERAPAN

Untuk melaksanakan inovasi ini, Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar telah menyusun tahapan-tahapan dalam rencana aksi yang akan dilaksanakan. Pada tahap pertama adalah perencanaan kegiatan, dimana dalam tahapan ini terdapat beberapa kegiatan yaitu : Penyusunan tim inovasi, koordinasi dan Kerjasama dengan organisasi perangkat daerah yang lain dan juga dengan *stakeholders* atau para pemangku kepentingan, penyiapan sumber daya manusia dengan bimbingan teknis petugas yang ada di kelurahan/desa, dalam hal ini adalah PMK kelurahan/desa.

Pada tahap kedua dari rencana aksi dilakukan uji coba pelayanan usulan KIS-PBI APBD. Uji coba dilakukan kepada kelurahan/desa dengan fasilitas koneksi internet yang paling minim untuk memastikan tidak ada kendala teknis saat inovasi ini benar-benar diterapkan.

Setelah melalui uji coba dan penyempurnaan tahapan selanjutnya adalah pelaksanaan dari inovasi TemanKos. Usulan KIS-PBI APBD mulai diterapkan di semua kelurahan/desa yang ada di Kabupaten Karanganyar.

Tahapan selanjutnya dalam rencana aksi adalah tahap pengawasan

PEMANGKU KEPENTINGAN

Ada banyak pemangku kepentingan yang terlibat dalam kesuksesan pelaksanaan inovasi ini, yaitu :

1. Kepala Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar yang telah menetapkan kebijakan untuk peningkatan pelayanan menggunakan teknologi informasi.
2. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar berperan dalam memberikan fasilitasi untuk sarana dan prasarana teknis untuk aplikasi TemanKos yang meliputi penyediaan server, domain dan lain sebagainya.
3. Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar sebagai pemberi masukan untuk *output* dari aplikasi TemanKos, sehingga hasil dari aplikasi bisa langsung diteruskan ke Dinas Kesehatan dan kemudian ke kantor BPJS Kesehatan dengan format yang sudah disetujui bersama.
4. Petugas Mandiri Kemiskinan (PMK) kelurahan/desa yang bertugas sebagai operator aplikasi yang selanjutnya mengusulkan ajuan KIS-PBI APBD dari masyarakat.

SUMBER DAYA

Pelaksanaan program ini memerlukan dukungan berbagai sumber daya diantaranya :

1. Sumber daya manusia sebagai tim yang melakukan usulan KIS-PBI APBD melalui aplikasi TemanKos.
2. Sarana dan prasarana berupa komputer/laptop/smartphone.
3. Teknologi informasi berupa system aplikasi dan database.
4. Jaringan internet untuk mengakses aplikasi TemanKos.
5. Serta penganggaran yang dibiayai dari APBD Kabupaten Karanganyar. Untuk pelaksanaan tahun 2021 dialokasikan anggaran sebesar Rp. 45.000.000,-

KELUARAN/OUTPUT

Keluaran dari pelaksanaan inovasi ini adalah :

1. Usulan KIS-PBI APBD dari kelurahan/desa lebih cepat sampai ke dinas.
2. Terbangunnya *database* usulan KIS-PBI APBD beserta dengan pembagian kategori antara warga sangat miskin hingga warga mampu.
3. Permintaan data usulan dari Dinas Kesehatan dapat dipenuhi dengan cepat.
4. Warga masyarakat sudah tidak perlu lagi datang ke dinas untuk melakukan usulan KIS-PBI APBD

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Untuk memantau kemajuan dan mengevaluasi pelayanan publik ini dilakukan monitoring dan evaluasi oleh Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar. Instrumen yang dievaluasi meliputi kepemilikan KIS-PBI APBD yang masih aktif dari warga masyarakat yang kurang mampu.

Inovasi ini selalu dilakukan update apabila dikira ada fitur-fitur yang dapat membantu petugas untuk melakukan proses usulan KIS-PBI

KENDALA DAN SOLUSI

Kendala utama yang dihadapi adalah koneksi jaringan yang tidak sama dari masing-masing kelurahan/desa. Jaringan internet berperan penting pada aplikasi ini karena semua usulan diajukan melalui *online*. Sehingga harus dipastikan setiap koneksi jaringan internet di setiap kelurahan/desa dapat berfungsi dengan baik. Jika terjadi gangguan pada jaringan internet, setiap usulan yang diterima oleh operator dapat disimpan terlebih dahulu karena aplikasi Temankos ini adalah aplikasi online, usulan dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun, sehingga gangguan internet yang sifatnya tidak permanen tidak menjadi masalah yang serius.

MANFAAT

Ada banyak manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan inovasi Sistem Pelayanan Kesejahteraan Sosial (Temankos), yaitu :

1. **Bagi masyarakat** ini akan sangat diuntungkan yaitu mendapatkan pelayanan usulan KIS-PBI APBD dengan lebih cepat dan lebih dekat.
2. **Bagi pemerintah** program inovasi ini dapat mendukung proses usulan KIS-PBI APBD yang dalam hal ini merupakan tugas dari Dinas Sosial.
3. Mengurangi banyaknya antrian permohonan usulan KIS-PBI APBD.
4. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar.

SEBELUM DAN SESUDAH

Sebelum inovasi ini dilakukan warga masyarakat harus datang ke Dinas Sosial untuk mendapatkan surat rekomendasi yang harus dibawa kembali ke kelurahan/desa dan kemudian usulan dari desa baru dikirimkan ke Dinas. Hal itu membuat usulan yang harusnya bisa selesai di kelurahan/desa menjadi warga masyarakat yang membutuhkan harus bolak-balik untuk mendapatkan persyaratannya terlebih dahulu.

Setelah dilakukan inovasi ini, warga masyarakat tidak perlu jauh-jauh lagi datang ke Dinas karena pelayanan usulan KIS-PBI APBD sudah dapat dilakukan di kelurahan/desa masing-masing.

KESELARASAN

Kegiatan inovasi Sistem Pelayanan Kesejahteraan Sosial (TemanKos) yang merupakan usulan KIS-PBI APBD selaras dengan pencapaian 17 tujuan pembangunan berkelanjutan, yaitu tujuan ke-3 : Kehidupan sehat dan sejahtera.

Kehidupan sehat adalah hak seluruh warga masyarakat, tidak terkecuali warga masyarakat yang kurang mampu, dengan adanya KIS-PBI APBD warga masyarakat dapat mendapatkan perlindungan kesehatan dari pemerintah. Apabila kesehatan warga masyarakat sudah menjadi perhatian pemerintah maka akan menciptakan lingkungan masyarakat yang **sejahtera**.

PEMBELAJARAN

Pembelajaran yang dapat diambil dari inovasi ini adalah penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat kinerja dalam proses pengusulan KIS-PBI APBD. Adanya sistem aplikasi, usulan yang dilakukan dapat terselesaikan dengan lebih mudah dan lebih cepat.

Keberhasilan dalam pelaksanaan inovasi ini juga didukung oleh banyak faktor, yaitu semua pihak yang terkait dapat bekerja sama sesuai perannya masing-masing, sehingga permasalahan yang terjadi dapat diselesaikan dengan baik.

Penyederhanaan prosedur dan persyaratan juga turut andil dalam mensukseskan pelayanan inovasi ini. Dengan prosedur yang lebih sederhana warga masyarakat akan semakin terbantu.

Jadi adanya Teknologi Informasi yang handal, kekompakan tim serta hubungan baik dengan berbagai pihak yang terkait merupakan kunci dari keberhasilan program ini.

KELANJUTAN DAN REPLIKASI

Program inovasi ini masih terbilang baru untuk dilakukan replikasi oleh daerah lain, akan tetapi program inovasi ini masih akan terus dijalankan oleh Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar dengan pengembangan fitur-fitur yang dirasa perlu seiring jalannya waktu.

Sistem Pelayanan Kesejahteraan Sosial (TemanKos) sudah mengalami pengembangan sejak awal digunakan, diantaranya sudah ada menu untuk melakukan usulan pendataan PPKS disabilitas.

Masih banyak pengembangan yang akan dilakukan untuk aplikasi TemanKos. Rencana pengembangan yang akan ditambahkan lagi adalah usulan bantuan alat bantu untuk disabilitas. Pada fitur ini direncanakan untuk penyandang disabilitas dapat melakukan ajuan bantuan alat bantu secara mandiri, yang nantinya akan dikurasi oleh petugas dari dinas.