PEMERINTAH KABUPATEN MIMIKA

1. PROFIL INOVASI

1.1 Nama Inovasi

SIP-DINSOS

1.2 Tahapan Inovasi

inisiatif

1.3 Inisiator Inovasi Daerah

asn

1.4 Jenis Inovasi

digital

1.5 Bentuk Inovasi Daerah

inovasi pelayanan publik

1.7 Urusan Inovasi Daerah

Sosial

1.8 Waktu Uji Coba

2026-11-26

1.9 Waktu Penerapan

2027-04-27

1.10 Rancang Bangun dan Pokok Perubahan yang Dilakukan

Catatan Tambahan untuk Pengembangan:

Mengingat luas wilayah di Mimika, sangat disarankan aplikasi memiliki **Mode Offline**. Jadi, jika pelapor berada di area dengan sinyal lemah (seperti distrik pedalaman atau pesisir), laporan tersimpan terlebih dahulu dan otomatis terkirim saat mendapatkan sinyal internet.

A. RANCANG BANGUN INOVASI

1. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik: Mengatur kewajiban instansi pemerintah, termasuk Dinas Sosial, untuk menyediakan mekanisme pengaduan masyarakat.

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik: Menjamin hak masyarakat untuk memperoleh informasi, termasuk proses penanganan pengaduan.

3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat: Menetapkan sistem nasional pengelolaan pengaduan.

4. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 11 Tahun 2022: Membentuk *Pusat Kendali Kementerian Sosial* untuk layanan pengaduan berbasis teknologi informasi.

2. Permasalahan

a. Makro

- Tingkat kemiskinan yang tinggi memiliki dampak berantai terhadap kesejahteraan sosial.(dampaknya meliputi : Terbatasnya Akses Kesehatan, Pendidikan, tingkat criminal yang tinggi)
- Stunting yang dampaknya tidak hanya berhenti pada masalah kesehatan fisik, tetapi juga meluas ke ranah kesejahteraan sosial.

b. Mikro

- Tidak adanya wadah bagi masyarakat melakukan pengaduan/pelaporan mengenai masalah-masalah social
- Keterbatasan pelayanan kepada masyarakat karena minim jangkauan

3. Isu Strategis

a. Global

- stunting dapat menurunkan produktivitas ekonomi suatu negara. Tenaga kerja yang secara fisik dan mental tidak optimal menyebabkan pertumbuhan ekonomi melambat, yang pada akhirnya membatasi kemampuan pemerintah untuk membiayai program-program kesejahteraan sosial lainnya.

b. Nasoinal

- Sebagai negara kepulauan di Ring of Fire, Indonesia sangat rentan terhadap bencana alam. Perubahan iklim juga memicu cuaca ekstrem yang merugikan sektor pertanian dan perikanan. Kehilangan aset akibat bencana sering kali membuat keluarga yang sudah stabil kembali ke bawah garis kemiskinan.

c. Lokal

- Belum adanya sistim pelayanan pengaduan pada Dinas sosial

4. Metode Pembahasan

-

Aspek Pelayanan	Sebelum (Before) Ada SIP DINSOS	Sesudah (After) Ada SIP DINSOS
Metode Pelaporan	Masyarakat harus datang langsung ke kantor Dinsos, membawa berkas fisik, atau mengirim surat fisik.	Laporan bisa dikirim secara *online* 24/7 melalui HP/laptop tanpa perlu keluar rumah.
Waktu Respon (SLA)	Lambat (bisa berminggu-minggu) karena berkas harus melewati disposisi manual dari meja ke meja.	Cepat (biasanya hitungan jam atau maksimal 3x24 jam) karena sistem otomatis meneruskan ke bidang terkait.
Transparansi Proses	Masyarakat "buta" informasi. Tidak tahu apakah laporan mereka sedang dibaca, diproses, atau bahkan hilang.	Sangat transparan. Ada notifikasi SMS/WhatsApp/Aplikasi mengenai setiap perkembangan status laporan.
Akurasi Data	Sering terjadi duplikasi data, salah sasaran bantuan, atau lokasi kejadian yang membingungkan petugas lapangan.	Data lebih akurat berkat fitur *Geotagging*(lokasi map) dan foto bukti yang wajib diunggah pelapor.

Aspek Pelayanan	Sebelum (Before) Ada SIP DINSOS	Sesudah (After) Ada SIP DINSOS
Pengarsipan & Dokumen	Tumpukan kertas di gudang. Risiko hilang, rusak, atau sulit dicari kembali saat dibutuhkan.	Berbasis *Cloud (Paperless)*. Semua data tersimpan aman di database digital dan mudah dicari dalam hitungan detik.
Evaluasi & Kebijakan	Rekapitulasi masalah sosial dilakukan manual setiap bulan/tahun, sehingga penanganan makro sering terlambat.	Kepala Dinas bisa melihat tren pengaduan hari ini lewat *dashboard* untuk langsung mengambil tindakan strategis.

5. Keunggulan/ Kebaharuan

Struktur Menu & Fitur Utama (UI Design)

Desain antarmuka (interface) harus menggunakan ikon yang besar dan teks yang jelas agar ramah bagi semua kalangan.

- **Dashboard Pengguna:**
  - **Tombol "Lapor Sekarang":** Tombol utama berwarna mencolok di tengah layar.
  - **Statistik Laporan:** Menampilkan jumlah kasus yang sedang diproses dan yang sudah selesai (transparansi).
- **Fitur Pengaduan:**
  - **Kategori PMKS:** Dropdown pilihan (Anak Jalanan, Disabilitas, Lansia Terlantar, Gelandangan/Pengemis, ODGJ dll).
  - **Geotagging (GPS):** Otomatis mendeteksi lokasi kejadian untuk memudahkan tim lapangan melakukan survei.
  - **Media Upload:** Fitur unggah foto atau video singkat sebagai bukti kondisi di lapangan.
- **Fitur Pelacakan (Tracking):**
  - Status laporan: *Diterima -> Verifikasi -> Tindak Lanjut Lapangan -> Selesai.*
- **Kontak Darurat (Panic Button):** Hubungan langsung ke Call Center dinas sosial untuk kasus yang membutuhkan penanganan instan.

6. Cara Kerja

- **Pelaporan** masyarakat mengisi form aduan.
- **Verifikasi** sistem & petugas memvalidasi laporan.
- **Distribusi** laporan diteruskan ke unit terkait.
- **Tindak Lanjut** dinas sosial melakukan investigasi/penanganan.
- **Feedback** pelapor mendapat update status.
- **Evaluasi** data digunakan untuk perbaikan kebijakan sosial.

Alur Kerja Menggunakan WA WEB/Bitly

1. **Publikasi (Sosialisasi):** DINSOS menyebarkan tautan bit.ly/SIP-DINSOS beserta *QR Code*-nya di media sosial (Instagram, Facebook), website resmi, dan spanduk di kantor-kantor kelurahan/kecamatan.
2. **Pelaporan (Warga):** Warga mengklik link atau scan QR Code -> Dialihkan ke WA -> Mengirim pesan sesuai format.
3. **Penerimaan (Admin):** Admin DINSOS membaca pesan masuk di layar komputer (WA Web).
4. **Kategorisasi & Labeling:** Admin menggunakan fitur "Label" di WA Business untuk menandai status laporan.
   -

1.11 Tujuan Inovasi Daerah

1. Menjadi **satu pintu** pengaduan masalah sosial PPKS (kemiskinan, anak terlantar, lansia, disabilitas, dll).
2. Memastikan **respon cepat** dari Dinas Sosial.
3. Memberikan **transparansi** proses penanganan aduan.
4. Meningkatkan **partisipasi masyarakat** dalam pengawasan sosial.

1.12 Manfaat yang Diperoleh

1. **Cepat & efisien**: aduan langsung ditangani tanpa birokrasi berbelit.
2. **Aman**: pelapor bisa anonim.
3. **Transparan**: masyarakat tahu progres penanganan.
4. **Data-driven**: kebijakan sosial berbasis data aduan nyata.

1.13 Hasil Inovasi

Hasil Inovasi SIP DINSOS

Aplikasi SIP DINSOS bukan sekadar memindahkan formulir kertas ke dalam layar komputer, melainkan sebuah ekosistem baru dalam pelayanan sosial. Beberapa hasil inovasi utamanya meliputi:

- **Penyaluran Aspirasi Multi-Channel:** Masyarakat bisa melapor dari mana saja melalui aplikasi mobile, website, atau bahkan integrasi WhatsApp bot.
- **Sistem Disposisi Otomatis:** Laporan yang masuk langsung dikategorikan oleh sistem (misal: PMKS, bansos salah sasaran, penanganan ODGJ) dan diteruskan ke bidang teknis yang tepat tanpa antre di meja administrasi.
- **Tracking Status Real-Time:** Pelapor mendapatkan nomor tiket unik untuk memantau sejauh mana pengaduan mereka diproses (Status: *Pending*, *Diproses*, *Selesai*).
- **Geotagging & Validasi Data:** Integrasi dengan GPS untuk memastikan lokasi kejadian (misal: keberadaan telantar) akurat, serta sinkronisasi dengan data DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) untuk validasi cepat.
- **Dashboard Analitik Eksekutif:** Menyediakan data grafis bagi kepala dinas atau pengambil kebijakan untuk melihat tren masalah sosial terbesar di suatu wilayah secara *real-time*.

No	Indikator	Informasi	Data Pendukung
1	Regulasi Inovasi Daerah*		
2	Ketersediaan SDM terhadap inovasi daerah*		
3	Dukungan anggaran		
4	Bimtek inovasi		
5	Program dan kegiatan inovasi Perangkat Daerah dalam RKPD		
6	Keterlibatan aktor inovasi		
7	Pelaksana inovasi daerah		
8	Jejaring inovasi		
9	Sosialisasi Inovasi Daerah		
10	Pedoman teknis		
11	Kemudahan informasi layanan		

No	Indikator	Informasi	DataPendukung
12	Kecepatan penciptaan inovasi*		
13	Kemudahan proses inovasi yang dihasilkan		
14	Penyelesaian layanan pengaduan		
15	Integrasi Layanan		
16	Replikasi		
17	Alat Kerja		
18	Kemanfaatan inovasi*		
19	Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah		
20	Kualitas inovasi daerah*		