

2022



PROPOSAL INOVASI
DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK

B'DESUT

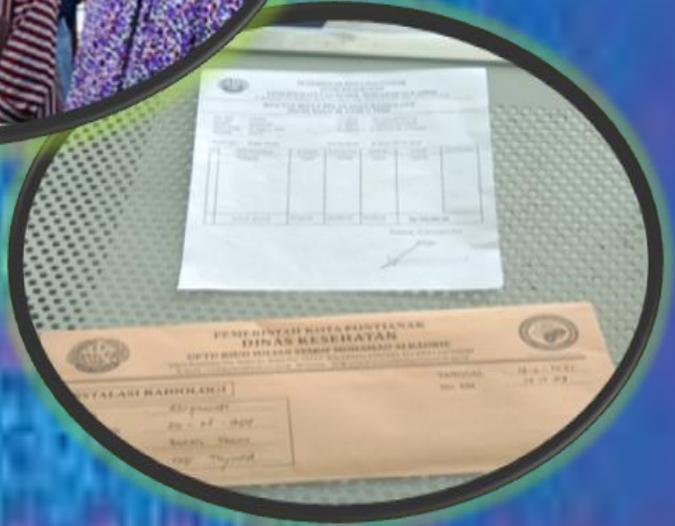
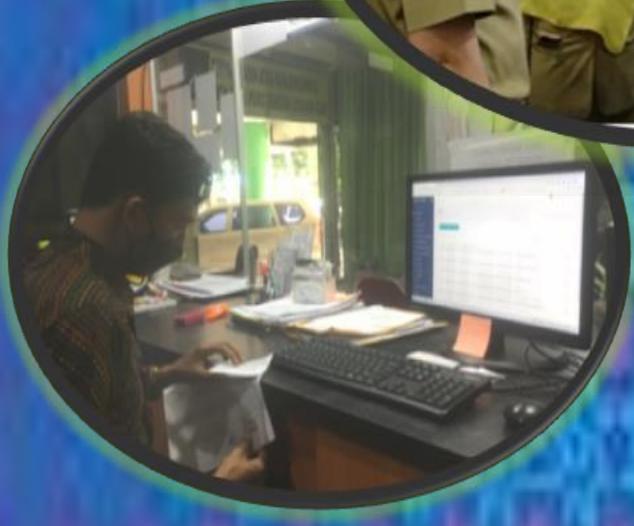
(BERITA, DATA, EKSEKUSI, SEGERA, URUS, TUNTAS)

- Narahubung : Muhammad Nurudin, S.Si
- No.HP/WA : 085251801755
- Email : nurudin.alfatih@gmail.com
- Judul Inovasi : B'DESUT
- Tanggal Inovasi : Jum'at 20 September 2019
- Link Video Inovasi : <http://youtu.be/eTril3pUhXY>
- Kategori Inovasi : Pelayanan Publik
- Link Video Inovasi : <http://youtu.be/eTril3pUhXY>



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK

INOVASI PENGENTASAN KEMISKINAN B'DESUT



Jalan Gusti Sulung 1B Telp. (0561) 733787 Faks. (0561) 732634

Pontianak 78117

A. RINGKASAN INOVASI

Terdapat beberapa permasalahan berkaitan dengan penanganan layanan pengaduan bagi masyarakat miskin dan rentan seperti tidak adanya mekanisme penanganan keluhan terintegrasi dan akurasi data keluarga miskin. Hal tersebut menyebabkan masyarakat miskin dan rentan harus menjalani prosedur yang berbelit serta dalam waktu lama. Inovasi B'DESUT sebelumnya dilaksanakan berdasarkan pengaduan masyarakat miskin dan rentan yang berada di masing-masing perangkat daerah terkait, khususnya bantuan sosial bidang kesehatan.

Selain itu, pelayanan administrasi bagi masyarakat miskin dan rentan untuk mendapatkan pelayanan sosial dalam bidang kesehatan membutuhkan waktu lebih dari satu minggu. Hal ini menyebabkan lamanya waktu dan tenaga yang harus dikeluarkan oleh masyarakat miskin dan rentan untuk mengurus pelayanan tersebut. Dengan mempertimbangkan kondisi tersebut, Dinas Sosial Kota Pontianak berinovasi untuk memberikan solusi bagi pelayanan sosial terhadap masyarakat miskin dan rentan dengan membentuk inovasi pelayanan B'DESUT (Berita, Data, Eksekusi, Segera, Urus, Tuntas).

Inovasi B'DESUT membantu mewujudkan layanan satu pintu bagi masyarakat miskin dan rentan. Tujuan dibentuknya pelayanan B'DESUT yaitu untuk membantu mewujudkan cita-cita bersama dalam mewujudkan layanan satu pintu bagi masyarakat miskin dan rentan dengan layanan yang cepat dan tuntas dalam satu hari untuk membantu masyarakat miskin mendapatkan pelayanan sosial di bidang kesehatan.

B. IDE INOVATIF

1. Latar Belakang

Pengaduan masalah masyarakat miskin dan rentan sebelum inovasi B'DESUT ini dilaksanakan berada di masing-masing perangkat daerah, kemudian pelayanan administrasi yang dilakukan untuk mendapatkan bantuan sosial dalam bidang kesehatan membutuhkan waktu lebih dari satu minggu. Inovasi B'DESUT membantu mewujudkan layanan satu pintu bagi masyarakat miskin dan rentan dalam mendapatkan bantuan sosial bidang kesehatan dengan layanan yang cepat dan tuntas dalam waktu satu hari oleh tim B'DESUT. Sebelumnya, data pelayanan pengajuan bantuan sosial bidang kesehatan tidak terdata dengan baik, karena tersebar di masing-masing perangkat daerah, setelah adanya inovasi, data pengajuan layanan terdata dengan baik dan mengalami peningkatan jumlah layanan, tahun 2019 sebanyak 176 layanan, tahun 2020 sebanyak 274 layanan, dan tahun 2021 sebanyak 646 layanan.

2. Tujuan

Tujuan dari inovasi B'DESUT ini adalah untuk membantu penanganan keluhan masyarakat miskin dan rentan dalam bidang kesehatan secara cepat, tepat dan tuntas. Kelompok masyarakat yang mendapatkan manfaat dari Inovasi ini adalah 1) masyarakat miskin dan rentan yang terdaftar atau tidak terdaftar dalam data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), 2) Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial.

3. Dampak

Inovasi B'DESUT membantu mewujudkan layanan satu pintu bagi masyarakat miskin dan rentan. Sebelum inovasi B'DESUT dilaksanakan, data pelayanan pengajuan bantuan sosial bidang kesehatan tidak terdata dengan baik, karena tersebar di masing-masing perangkat daerah, setelah adanya inovasi, data pengajuan layanan terdata dengan baik dan mengalami peningkatan jumlah layanan, tahun 2019 sebanyak 176 layanan, tahun 2020 sebanyak 274 layanan, dan tahun 2021 sebanyak 646 layanan.

4. Implementasi

Salah satu kategori penting indikator kemiskinan adalah pelayanan dasar kesehatan. Jika tingkat kesehatan meningkat, maka tingkat kemiskinan akan dapat berkurang seiring

meningkatnya kesehatan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh B'DESUT merupakan salah satu upaya untuk mengimplementasikan tujuan SDG's yaitu memberikan perlindungan sosial yang tepat bagi semua level masyarakat dimana salah satu target SDG's adalah berhasil memberikan perlindungan yang substansial bagi kelompok miskin dan rentan pada Tahun 2030.

B'DESUT memiliki target menyelesaikan satu pelayanan bantuan sosial selesai dalam 1x 24 jam. Hal ini sesuai dengan tujuan SDG's dimana salah satunya memiliki target yaitu mencapai cakupan layanan kesehatan universal, termasuk perlindungan resiko finansial, akses terhadap layanan kesehatan dasar yang berkualitas dan akses terhadap obat-obatan yang aman, efektif, berkualitas dan terjangkau bagi semua.

5. Kesesuaian Dengan Kategori

Inovasi B'DESUT diciptakan untuk menjadi pilar percepatan dan ketepatan pelayanan bagi masyarakat miskin dan rentan. B'DESUT memiliki tim fasilitator yang tersebar di seluruh Kelurahan, bahkan Kelurahan dengan jumlah masyarakat miskin tinggi seperti Kelurahan Siantan Hulu memiliki lebih dari satu fasilitator, tujuannya untuk menjangkau layanan dengan baik. Semakin cepat penanganan keluhan, maka permasalahan yang dialami oleh masyarakat miskin dan rentan segera selesai.

6. Sisi Kebaruan

Inovasi B'DESUT Mendekatkan pelayanan sosial kepada masyarakat miskin dan rentan, serta mempersingkat proses birokrasi guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah dengan melibatkan instansi terkait yang memiliki program-program perlindungan sosial.

- Sebelum inovasi

Tidak adanya mekanisme penanganan keluhan terintegrasi dan akurasi data keluarga miskin. Sehingga, menyebabkan masyarakat miskin dan rentan harus menjalani prosedur yang berbelit dan dalam waktu lama untuk mendapatkan layanan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan.

- Perbedaan cepat dan lambat nya inovasi

Inovasi B'DESUT membantu mewujudkan layanan satu pintu bagi masyarakat miskin dan rentan dalam mendapatkan bantuan sosial bidang kesehatan dengan layanan yang cepat dan tuntas dalam waktu satu hari.

- Sebelumnya tidak ada pelayanan seperti ini.

Sebelumnya belum ada inovasi yang dikembangkan seperti inovasi B'DESUT ini. Permasalahan pelayanan terhadap masyarakat miskin dan rentan juga dilamai oleh daerah lain, sehingga inovasi B'DESUT dapat menjadi contoh bagi daerah lain dalam penanganan permasalahan kemiskinan terutama bidang pelayanan Kesehatan bagi masyarakat miskin dan rentan.

C. SIGNIFIKANSI

1. Deskripsi Implementasi Inovasi

Inovasi B'DESUT ini berdampak bagi masyarakat miskin dan rentan terutama permasalahan berkaitan dengan penanganan layanan pengaduan bagi masyarakat miskin dan rentan seperti tidak adanya mekanisme penanganan keluhan terintegrasi dan akurasi data keluarga miskin. Hal tersebut menyebabkan masyarakat miskin dan rentan harus menjalani prosedur yang berbelit serta dalam waktu lama. Inovasi B'DESUT sebelumnya dilaksanakan berdasarkan pengaduan masyarakat miskin dan rentan yang berada di masing-masing perangkat daerah terkait, khususnya bantuan sosial bidang kesehatan.

Inovasi B'DESUT menerima data pengajuan layanan terdata dengan baik dan mengalami peningkatan jumlah layanan, tahun 2019 sebanyak 176 layanan, tahun 2020 sebanyak 274 layanan, dan tahun 2021 sebanyak 646 layanan. Pengajuan yang telah diterima kemudian diproses untuk ditindak lanjuti oleh tim B'DESUT yaitu fasilitator yang ada di Kelurahan-Kelurahan yang ada di Kota Pontianak.

2. Penilaian Asesmen/Evaluasi

- Regulasi yang tersedia

Kebutuhan yang vital saat ini adalah legalisasi wadah B'DESUT. Dimana selama ini tim hanya memiliki SK walkota sebagai payung hukum. Untuk selanjutnya dibutuhkan penguatan yang lebih komprehensif berupa Perda atau Perwa untuk mengawal B'DESUT agar semakin

maju. Evaluasi internal dilakukan melalui FGD dan Bimtek untuk mengetahui kekurangan yang perlu diperbaiki serta menyempurnakan yang sudah berjalan saat ini. Evaluasi secara eksternal dilakukan melibatkan lembaga sosial, media sosial, dan penerima layanan. Untuk memfasilitasi keduanya, Dinas Sosial Kota Pontianak memiliki front office untuk melayani masyarakat yang membutuhkan layanan sosial. Disini penerima layanan dapat mengungkapkan jenis pelayanan apa yang dibutuhkan pelayanan akan diberikan petugas dengan cepat.

- Penanganan keluhan yang sudah ditangani

Berdasarkan rekapitulasi laporan pengaduan masyarakat miskin di front office, pada awal lahirnya B'DESUT di tahun 2018 menerima 3.592 pengaduan dan 178 diantaranya merupakan kasus JPS dengan hasil output berupa rekomendasi OPD terkait (Bansos APBD). Selama tahun 2021 menerima 8.558 pengaduan. Meliputi JPS, pengajuan KIS, pengajuan BDT, KIS bermasalah, PKH bermasalah, BPNT, KIP, SATPAM, Otomotif, Menjahit, Servis Elektronik, UEP, Rehsos, Orang Terlantar (OT), ODGJ, Bencana, Pelayanan Antar Sampai Rumah (RAMAH), dan Reaksi Cepat. Jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti oleh B'DESUT sebanyak 646 kasus. Meliputi JPS Kesehatan 212 kasus (output: tindakan medis, UGD, Rawat Inap, BPJS/KIS, JPS Pendidikan 343 kasus (output: Bantuan Siswa Miskin BSM, tungakan biaya sekolah SPP, PIP KIP, bantuan perlengkapan sekolah), JPS Rutilahu 45 kasus (output: Bedah Rumah), dan JPS Sosial 46 kasus (output: pemberian bantuan, usulan pengajuan program, pelatihan penjangkauan, dan turun ke lapangan secara tanggap). Peningkatan angka pelayanan dari 178 kasus menjadi 646 kasus menunjukkan dampak signifikan penerima layanan dengan kehadiran B'DESUT. Tahun 2022 total pengaduan di front sebanyak 5.975.

- Ketersediaan anggaran

Ketersediaan anggaran bagi pelaksanaan B'DESUT saat ini adalah mengacu pada anggaran Kegiatan Peningkatan Kemampuan Potensi Pekerja Sosial Masyarakat kewenangan Kabupaten Kota sebesar Rp. 429.672.600,- dan biaya tali asih bagi para fasilitator, puskesmas serta supervisor sebesar Rp.326.400.000,- tindak lanjut dari hasil evaluasi ini adalah perlunya aplikasi yang dapat dipantau oleh semua pemberi layanan sehingga dapat dikontrol bersama, serta adanya nomor layanan yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk pengaduan online. Di masa pandemi Covid -19, penyesuaian layanan yang dilakukan adalah menyiapkan lebih banyak petugas front office mengingat semakin banyak pengaduan dari masyarakat. Selain itu,

peningkatan kapasitas SDM pemberi layanan (fasilitator) juga semakin dikuatkan agar semakin sigap jika menerima kasus yang semakin meningkat, mulai dari proses validasi sampai penanganan kasus hingga tuntas sesuai dengan target yang dimiliki yaitu 1x24 jam selesai diproses.

D. KONTRIBUSI TERHADAP TPB

1. Kontribusi Nyata yang Dapat Diukur Terhadap Capaian TPB

Kontribusi inovasi B'DESUT dalam capaian SDGs tujuan pembangunan berkelanjutan. Tujuan Pembangunan Berkelanjutan 1 yaitu Tanpa Kemiskinan. Salah satu kategori penting indikator kemiskinan adalah pelayanan dasar kesehatan. Jika tingkat kesehatan meningkat, maka tingkat kemiskinan akan dapat berkurang seiring meningkatnya kesehatan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh B'DESUT merupakan salah satu upaya untuk mengimplementasikan tujuan SDG's yaitu memberikan perlindungan sosial yang tepat bagi semua level masyarakat dimana salah.

2. Tujuan Pembangunan Berkelanjutan 3 yaitu Kehidupan Sehat Sejahtera

B'DESUT memiliki target dapat penyelesaian satu pelayanan bantuan sosial selesai dalam 1x 24 jam. Hal ini sesuai dengan tujuan SDG's dimana salah satunya memiliki target yaitu mencapai cakupan layanan kesehatan universal, termasuk perlindungan resiko finansial, akses terhadap layanan kesehatan dasar yang berkualitas dan akses terhadap obat-obatan yang aman, efektif, berkualitas dan terjangkau bagi semua.

E. ADAPTABILITAS

1. Inovasi Diadaptasi dan Replikasi

Berdasarkan hasil penilaian dari Kementrian Sosial tahun 2021, Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Kota Pontianak merupakan salah satu dari SLRT dengan kategori maju, hal ini didukung salah satunya dengan adanya inovasi B'DESUT. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi B'DESUT merupakan inovasi pelayanan pertama yang dikembangkan oleh Dinas Sosial Kota Pontianak melalui sistem terintegrasi satu pintu.

Inovasi B'DESUT dikhususkan pada pelayanan kepada masyarakat miskin dan rentan. Permasalahan pelayanan terhadap masyarakat miskin dan rentan juga dialami oleh daerah lain, sehingga inovasi B'DESUT dapat menjadi contoh bagi daerah lain dalam penanganan permasalahan kemiskinan terutama bidang pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan rentan. Pelayanan bagi masyarakat miskin dan rentan yang cepat dibutuhkan oleh semua daerah, sehingga pelayanan yang diberikan dimanfaatkan oleh masyarakat secara optimal dengan target yang sama juga memiliki permasalahan yang sama sehingga memiliki potensi untuk di replikasi oleh daerah lain.

F. KEBERLANJUTAN

1. Sumber Daya Yang Digunakan

Technical Assistance SLRT, Kepala OPD, Manager SLRT, dan Supervisor membantu dalam merancang inovasi B'DESUT dan merancang SOP dalam pelaksanaan yang terlibat adalah petugas fasilitator yang berjumlah 34 orang, pusksesos berjumlah 4 orang, berperan sebagai petugas lapangan. Dinas Kesehatan perannya adalah membuat telaahan staf Walikota terkait kelayakan mendapatkan bantuan biaya kesehatan dan membayar biaya yang telah disetujui oleh Walikota, Rumah Sakit Sultan Syarif Mohamad Al Kadrie Kota Pontianak, Rumah Sakit Khusus Aliyang, memberikan layanan Kesehatan. Yayasan Mujahidin, Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS), Rumah Zakat dan Lembaga Amil Zakat Infak, Shadaqah Muhammadiyah (LAZISMU). Membantu pembiayaan bagi masyarakat miskin dan rentan yang tidak dapat dibayar oleh pemerintah.

2. Strategi Yang Dilakukan Agar Inovasi Tetap Berlanjut

- a) Strategi instusional berupa regulasi
- b) Strategi sosial berupa partisipasi/kolaborasi dengan pemangku kepentingan dan dukungan masyarakat karena adanya kebutuhan/kepentingan publik yang harus dipenuhi
- c) Strategi manajerial berupa peningkatan kapasitas SDM, penjaminan kualitas dan/atau pemberlakuan SOP.

3. Faktor Penentu keberhasilan :

- a) Regulasi, adanya peraturan daerah tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) sehingga mendorong kepastian hukum layanan satu pintu dalam rangka penanggulangan kemiskinan dan pelayanan bagi masyarakat miskin dan rentan miskin.

- b) Kelembagaan, membangun lembaga pelayanan dan perlindungan sosial terpadu berupa puskesmas di setiap Kelurahan, saat ini baru ada dua puskesmas yaitu di Kelurahan Siantan Hulu dan Kelurahan Dalam Bugis, fungsi puskesmas adalah sebagai Single Window Service berperan sangat strategis sebagai pusat koordinasi dan kerjasama multi pihak untuk memberikan layanan terbaik bagi masyarakat dalam pemecahan permasalahan kemiskinan, kerentanan dan kesenjangan.
- c) Anggaran, mendorong anggaran yang memihak pelayanan satu pintu penanggulangan kemiskinan. Anggaran yang ada sekarang sudah lumayan, hanya saja untuk dibentuknya puskesmas baru perlu tambahan anggaran.

Kendala

- a) Adanya refocusing anggaran. Dampak dari refocusing adalah tidak terlaksananya pembentukan puskesmas SLRT di setiap Kelurahan di kota Pontianak, sehingga laporan masyarakat miskin dan rentan masih harus ke Dinas Sosial.
- b) Belum adanya aturan atau regulasi yang jelas kepastian hukum dalam penanganan kemiskinan.
- c) Kurangnya lembaga pelayanan perlindungan sosial yang terpadu, masih ada yang berjalan masing-masing.

G. KOLABORASI

1. Pemangku Kepentingan yang Terlibat Didalam inovasi

Inovasi B'DESUT berkolaborasi dengan berbagai *stakeholder* dengan dibuktikan dengan Surat Keputusan Wali Kota Pontianak Nomor 84 Tentang Pembentukan Tim Pelaksana Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) dan Pusat Kesejahteraan Sosial Pada Dinas Sosial Kota Pontianak Tahun 2022 yaitu bekerja sama dengan :

- 1) Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS),
- 2) Dinas Kesehatan,
- 3) Rumah Sakit Sultan Syarif Mohamad Al Kadrie Kota Pontianak,
- 4) Rumah Sakit Sodarso
- 5) Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Pontianak
- 6) Dinas Pendidikan

- 7) Bappeda
- 8) Bagian Hukum Kota Pontianak
- 9) Forum Zakat Kalimantan Barat
- 10) Lurah Siantan Hulu
- 11) Lurah Dalam Bugis