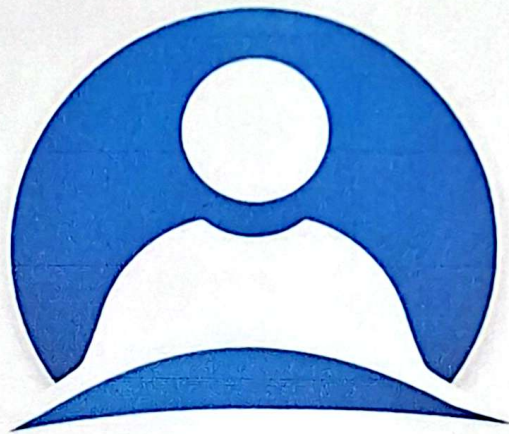


**LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN TERPADU
(LIGAT)**



LIGAT

Layanan Informasi dan Pengaduan Terpadu

**DINAS SOSIAL
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
2024**

KATA PENGANTAR

Dengan Mengucapkan Puji Syukur atas Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa Atas segala keseimbangan yang di berikan di muka bumi dan kecukupan sumber daya alam Indonesia, dan atas nikmatnya hingga bisa menyelesaikan Inovasi **LIGAT (Layanan Informasi dan Pengaduan Terpadu)** Produk Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2024.

Inovasi **LIGAT** merupakan bagian dari terobosan Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir dalam melakukan pelayanan sosial terhadap masyarakat, sehingga masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi serta pengaduan terhadap segala macam masalah sosial dalam pelayanan sosial.

Harapannya semoga masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi dan berbagai jenis layanan di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Indragiri hilir antara lain Layanan Pengaduan Masyarakat, Pelayanan Disabilitas, Pelayanan Anak dan Lanjut Usia (Lansia), Pelayanan Pengangkatan anak calon orang tua angkat (COTA) antar Warga Negara Indonesia, Pelayanan Transportasi Rujukan Pasien, Pelayanan Gelandangan, pengemis, orang dengan HIV/AIDS (ODHA), Pelayanan Bantuan Sosial Bagi Korban Bencana Alam dan Non Alam, Pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH), Pelayanan Pemulangan Orang Terlantar (OT), Pelayanan Pengusulan PBI APBD dan PBI-JK, Pelayanan Pengusulan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), Pelayanan Rekomendasi Beasiswa Terdaftar dan tidak terdaftar di DTKS, Pelayanan izin ziarah/wisata di taman makam pahlawan Yudha Bhakti Tembilahan dan Pelayanan Pemberi izin Sumbangan, Izin Operasional dan Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS).

Plt. Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Indragiri Hilir,



Tantawi Jauhari
Pembina Utama Muda
NIP. 19680911 198811 1 001

DAFTAR ISI

	Hal
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
A. LATAR BELAKANG	1
B. TUJUAN.....	1
C. LANDASAN INOVASI LIGAT	3
D. GAMBARAN INOVASI LIGAT	1
E. DESAIN ALUR PELAKSANAAN INOVASI LIGAT	5
F. TAHAPAN PELAKSANAAN INOVASI LIGAT.....	6
G. PENUTUP	7

A. LATAR BELAKANG

Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai tugas membantu Kepala Daerah yaitu Bupati Indragiri Hilir dalam melaksanakan kewenangan Pemerintah Daerah Daerah di Bidang Sosial yang tertuang di dalam Peraturan Bupati Indragiri Hilir nomor 47 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir. Dinas Sosial memiliki tugas terkait kehidupan bermasyarakat, Pelayanan Sosial dan Hal yang terkait permasalahan sosial di masyarakat.

Peraturan Bupati Indragiri Hilir No 47 tahun 2016 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir pada pasal 133 ayat (1) di sebutkan bahwa Bidang Sosial Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan di bidang sosial. Oleh karena itu, agar pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut dapat tercapai sesuai dengan target yang ditetapkan di RPJMD Kabupaten Indragiri Hilir tahun 2024 – 2026, maka Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir perlu membuat terobosan yang inovatif.

Dinas Sosial melakukan berbagai upaya dalam menangani permasalahan-permasalahan sosial dengan mudah dan cepat, salah satunya dengan membuat inovasi yang dinamakan LIGAT (Layanan Informasi dan Pengaduan Terpadu). LIGAT merupakan salah satu solusi yang dibuat oleh pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir untuk mengatasi masalah sosial yang terjadi di masyarakat agar memudahkan masyarakat menerima informasi terhadap pelayanan-pelayanan sosial di lingkungan Dinas Sosial.

Melalui Inovasi Layanan Informasi dan Pengaduan Terpadu (LIGAT) ini mampu memberikan dampak positif secara langsung cepat dan mudah dalam memberikan pelayanan sosial antara lain :

1. Layanan Pengaduan Masyarakat
2. Pelayanan Disabilitas
3. Pelayanan Anak dan Lanjut Usia (Lansia)
4. Pelayanan Pengangkatan anak calon orang tua angkat (COTA) antar Warga Negara Indonesia
5. Pelayanan Transportasi Rujukan Pasien
6. Pelayanan Gelandangan, pengemis, orang dengan HIV/AIDS (ODHA)
7. Pelayanan Bantuan Sosial Bagi Korban Bencana Alam dan Non Alam
8. Pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH)
9. Pelayanan Pemulangan Orang Terlantar (OT)

10. Pelayanan Pengusulan PBI APBD dan PBI-JK
11. Pelayanan Pengusulan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS),
12. Pelayanan Rekomendasi Beasiswa Terdaftar dan tidak terdaftar di DTKS,
13. Pelayanan izin ziarah/wisata di taman makam pahlawan Yudha Bhakti Tembilahan
14. Pelayanan Pemberi izin Sumbangan, Izin Operasional dan Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS).

Berbagai terobosan yang inovatif yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir melalui Penerapan Inovasi LIGAT oleh Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan Pelayanan Sosial di Lingkungan Dinas Sosial agar lebih mudah dan cepat.

B. TUJUAN “LIGAT”

1. Memberikan kemudahan masyarakat dalam pemenuhan hak dasar sebagai manusia dari segi kesehatan, sosial, pendidikan, ekonomi dan sosial budaya.
2. Optimalisasi pelayanan sebagai tanggung jawab dalam meningkatkan taraf kehidupan masyarakat.
3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung.
4. Memberikan edukasi kepada masyarakat tentang teknologi sebagai problem solving dalam kehidupan bermasyarakat.
5. Menciptakan efektivitas waktu pelayanan terhadap persoalan sosial bermasyarakat.
6. Efisiensi biaya bagi masyarakat dalam pengurusan dan akses pelayanan publik.
7. Melakukan pembaharuan sistem baik berbasis teknologi maupun pelayanan langsung.
8. Menjadikan kemajuan teknologi menjadi bagian dari solusi permasalahan sosial.
9. Pemberian saran / pendapat / keberatan / pengaduan lebih efektif dan efisien.
10. Penyampaian informasi / laporan lebih efektif dan efisien.

C. LANDASAN INOVASI “LIGAT”

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

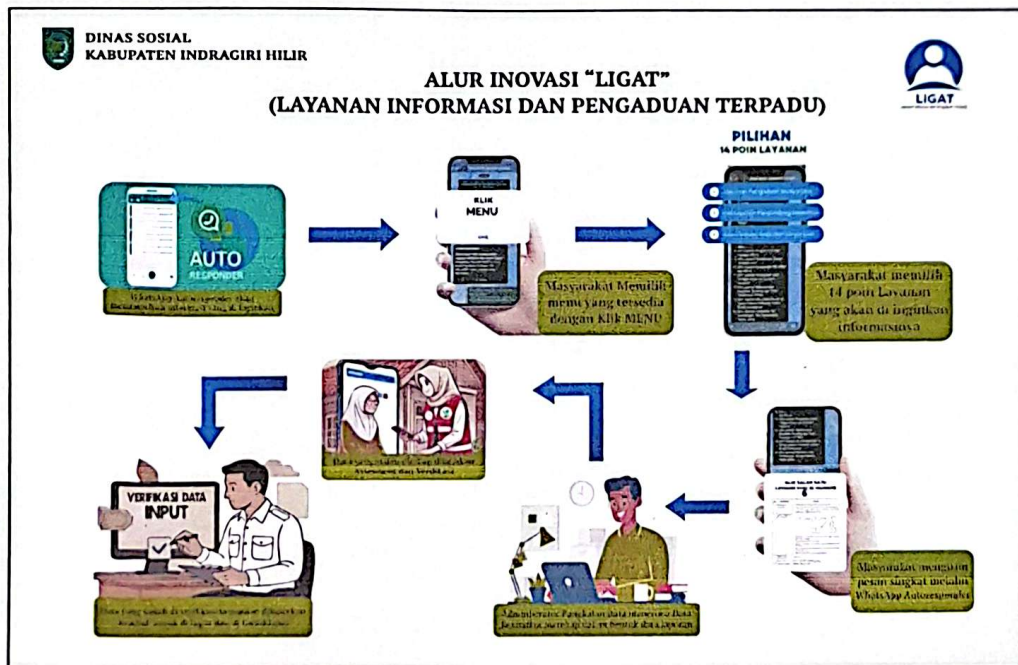
2. Undang-undang Nomor 21 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
3. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294);
4. Peraturan Pemerintah No 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2012 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294);
5. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
6. Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2015 tentang Kementerian Sosial (Lembaran Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 86);
7. Keputusan Menteri Sosial Nomor 30/HUK/1996 tentang Rehabilitasi Gelandangan dan Pengemis di dalam Panti Sosial
8. Peraturan Menteri Sosial Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelayanan Sosial Lanjut Usia
9. Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2013 adalah Peraturan Menteri Sosial tentang Bantuan Sosial bagi Korban Bencana
10. Peraturan Menteri Sosial Nomor 20 Tahun 2015 tentang Organisasi dan tata kerja kementerian sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1845) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sosial Nomor 14 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Sosial Nomor 20 Tahun 2015 tentang Organisasi dan tata kerja Kemeterian Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1125);
11. Peraturan Menteri Sosial Nomor 21 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tata Cara Perubahan Data Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK).
12. Permensos Nomor 4 Tahun 2020 adalah Peraturan Menteri Sosial tentang Rehabilitasi Sosial Dasar bagi Anak Terlantar
13. Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2020 tentang Asistensi Rehabilitasi Sosial
14. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2025 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial

D. GAMBARAN INOVASI “LIGAT”

Inovasi LIGAT (Layanan Informasi dan Pengaduan Terpadu) Kabupaten Indragiri Hilir merupakan inovasi Pelayanan Publik yang dibuat oleh Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir dengan tujuan memberikan informasi dan pengaduan terhadap Pelayanan Sosial di Lingkungan Dinas Sosial dengan cara mengirim Pesan Singkat melalui aplikasi whatsapp auto responden dengan nomor (08117600808).

Inovasi ini merupakan bentuk keterbukaan informasi publik terhadap Pelayanan Sosial di Kabupaten Indragiri Hilir dengan memberikan ruang kepada masyarakat untuk dapat langsung menerima informasi serta pengaduan terhadap masalah-masalah sosial di Kabupaten Indragiri Hilir.

E. DESAIN ALUR PELAKSANAAN INOVASI “LIGAT”



F. TAHAPAN PELAKSANAAN INOVASI “LIGAT”

1. Pembaharuan Nomor WhatsApp dan Barcode

Tahapan ini merupakan tahapan awal dalam inovasi LIGAT yang diawali dengan pembaharuan nomor whatsapp untuk informasi dan pengaduan diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pelaporan dan pengaduan.

2. Sosialisasi Inovasi LIGAT

Pada tahap ini dilakukan sosialisasi ke berbagai lapisan masyarakat dan pemerintahan desa/kelurahan serta di media sosial. Sosialisasi ini bertujuan agar masyarakat mengetahui keberadaan inovasi ini termasuk cara penggunaannya

3. Pelaporan dan Pengaduan oleh Masyarakat

Pada tahap ini masyarakat melakukan pelaporan serta pengaduan adanya permasalahan sosial di masyarakat, baik bersifat kelompok maupun perorangan. Laporan tersebut langsung secara otomatis dibalas melalui whatsapp auto responden dan terhadap masalah pengaduan akan di respon dan dilakukan pengecekan serta asesmen oleh pihak Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir.

4. Assesment

Pada Tahapan ini administrator menerima data kemudian merekap dalam bentuk data laporan dan dilakukan assesment dan verifikasi di lapangan sesuai dengan permasalahan yang dihadapi.

5. Hasil Akhir

Pada Tahapan akhir ini Informasi dan Pengaduan dari masyarakat telah ditindaklanjuti untuk diusulkan sebagai penerima bantuan sosial serta pelayanan sosial lainnya dan aduan masalah sosial lainnya dapat tertangani dan ditindaklanjuti.

G. PENUTUP

Demikian proses terbentuknya inovasi LIGAT (Layanan Informasi dan Pengaduan Terpadu) sebagai inovasi pada Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir. Semoga dengan adanya Inovasi ini, mempermudah masyarakat mendapatkan informasi mengenai Pelayanan Sosial di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir serta Pengaduan terhadap masalah-masalah sosial di Kabupaten Indragiri Hilir.

Plt. Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Indragiri Hilir,



Tantawi Jauhari
Pembina Utama Muda
NIP. 19680911 198811 1 001