



DINAS SOSIAL
PEMERINTAH KABUPATEN
BANGKA

PEDOMAN TEKNIS INOVASI

SAPA DTSEN

**SISTEM LAYANAN CEPAT
PENERBITAN ID DTSEN VIA
WHATSAPP**

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dinas Sosial Kabupaten Bangka memiliki tugas dan fungsi dalam penyelenggaraan pelayanan sosial, termasuk pengelolaan dan pemutakhiran Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional (DTSEN). DTSEN merupakan sistem data terpadu yang digunakan sebagai data tunggal untuk mengintegrasikan data sosial ekonomi masyarakat secara nasional sehingga dapat menjadi dasar perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi berbagai program kesejahteraan sosial.

Keberadaan DTSEN sangat penting karena berfungsi untuk memetakan kondisi sosial ekonomi masyarakat secara lebih akurat, mendukung penyaluran bantuan sosial yang tepat sasaran, serta menjadi dasar pengambilan kebijakan pemerintah. Data tersebut bersifat dinamis sehingga perlu dilakukan pemutakhiran secara berkala sesuai perubahan kondisi masyarakat, seperti kelahiran, kematian, perpindahan domisili, maupun perubahan kondisi sosial ekonomi lainnya.

Dalam implementasinya, masyarakat dapat mengajukan perubahan data melalui pemerintah desa, kelurahan, maupun Pusat Kesejahteraan Sosial (PUSKESOS). Selain itu, masyarakat juga dapat melakukan usulan maupun sanggahan data melalui aplikasi Cek Bansos. Seluruh proses pelayanan DTSEN diberikan secara gratis tanpa dipungut biaya.

Sebagai identitas digital dalam sistem DTSEN, setiap masyarakat memerlukan ID DTSEN yang berfungsi sebagai sarana verifikasi data, akses layanan sosial, dan otorisasi berbagai sistem pelayanan pemerintah. Namun demikian, proses penerbitan ID DTSEN masih menghadapi berbagai kendala, seperti prosedur manual yang memerlukan waktu lama, proses verifikasi berulang, keterbatasan akses masyarakat terhadap perangkat komputer, serta kurangnya transparansi informasi mengenai status permohonan.

Di sisi lain, WhatsApp merupakan aplikasi komunikasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia karena mudah digunakan, hemat kuota, dan dapat diakses hampir di seluruh wilayah. Pemanfaatan teknologi WhatsApp melalui Application Programming Interface (API) memungkinkan proses pelayanan dilakukan secara otomatis, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, Dinas Sosial Kabupaten Bangka mengembangkan inovasi SAPA DTSEN (Sistem Layanan Cepat Penerbitan ID DTSEN melalui WhatsApp) sebagai transformasi digital pelayanan publik yang bertujuan mempercepat proses penerbitan ID DTSEN, meningkatkan transparansi layanan, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat melalui layanan berbasis WhatsApp.

C. Maksud

Pedoman teknis ini disusun sebagai acuan pelaksanaan inovasi SAPA DTSEN dalam memberikan pelayanan penerbitan ID DTSEN yang cepat, mudah, transparan, akuntabel, dan berbasis teknologi informasi.

II. TUJUAN

1. Mewujudkan Pelayanan *One Touch Service* dalam Penerbitan ID DTSEN yang Mengedepankan Prinsip kecepatan , ketepatan data dan kenyamanan pengguna
2. Memberikan informasi status pengajuan secara otomatis kepada pengguna mulai dari tahap verifikasi hingga ID dinyatakan aktif.
3. Memvalidasi Identitas Pemohon secara langsung melalui sistem bot untuk menjamin bahwa ID DTSEN hanya diterbitkan bagi pemohon yang berhak menerima.

III. MANFAAT

1. Peningkatan Aksesibilitas dan Kecepatan: Masyarakat dapat mengurus surat keterangan/ ID DATSEN tanpa perlu datang berkali-kali ke kantor pelayanan atau menempuh perjalanan jauh
2. Efisiensi Waktu dan Biaya: Proses cek pepadanan data DTSEN menjadi lebih cepat dan praktis melalui genggaman tangan/ Whatshapp
3. Transparansi Data: Memudahkan masyarakat dalam memantau status data mereka secara langsung, yang berkontribusi pada keakuratan data penerima bantuan sosial.

4. Kemudahan Akses Bansos: Memastikan data tercatat secara resmi dan sah, sehingga meningkatkan peluang mendapatkan bantuan sosial.

IV. TAHAPAN INOVASI

No	Tahapan Penciptaan Inovasi	Jadwal
1	Identifikasi Masalah	Januari 2025
2	Pembentukan tim	Januari 2025
3	Pemilihan ide	Februari 2025
4	Penjaringan Ide	Februari 2025
5	Uji Coba	Maret 2025
6	Penerapan Inovasi	Maret 2025

V. SASARAN INOVASI

1. Masyarakat Kabupaten Bangka yang membutuhkan ID DTSEN.
2. Pemerintah Desa dan Kelurahan.
3. PUSKESOS.
4. Pendamping sosial.
5. Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK).
6. Organisasi sosial dan masyarakat penerima manfaat program sosial.

VI. FITUR LAYANAN SAPA DTSEN

A. Layanan Permohonan ID DTSEN

Masyarakat dapat mengajukan permohonan penerbitan ID DTSEN melalui WhatsApp dengan mengikuti petunjuk otomatis yang tersedia.

B. Verifikasi Otomatis (Auto Response)

Sistem melakukan pemeriksaan awal terhadap data yang dikirimkan pemohon secara otomatis.

C. Pelacakan Status Permohonan

Pemohon dapat mengetahui status permohonan secara real time melalui WhatsApp.

D. Konsultasi dan Informasi DTSEN

Masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai DTSEN, pemutakhiran data, dan program kesejahteraan sosial lainnya.

E. Notifikasi Pelayanan

Sistem memberikan pemberitahuan otomatis terkait proses verifikasi, persetujuan, maupun penerbitan ID DTSEN.

VII. MEKANISME PELAKSANAAN

A. Pengajuan Permohonan

1. Pemohon menghubungi nomor layanan SAPA DTSEN melalui WhatsApp.
2. Sistem memberikan menu layanan secara otomatis.
3. Pemohon memilih layanan penerbitan ID DTSEN.
4. Pemohon mengisi data yang diperlukan sesuai petunjuk sistem.

B. Unggah Dokumen

Pemohon mengirimkan dokumen pendukung berupa:

1. Kartu Tanda Penduduk (KTP).
2. Kartu Keluarga (KK).
3. Dokumen pendukung lainnya apabila diperlukan.

C. Verifikasi Data

1. Sistem melakukan verifikasi awal secara otomatis.
2. Petugas melakukan verifikasi lanjutan terhadap data yang memerlukan pemeriksaan khusus.
3. Apabila terdapat ketidaksesuaian data, sistem akan memberikan notifikasi kepada pemohon.

D. Penerbitan ID DTSEN

1. Setelah data dinyatakan valid, sistem menerbitkan ID DTSEN.
2. ID DTSEN dikirimkan secara digital kepada pemohon melalui WhatsApp.
3. Data penerbitan tersimpan dalam basis data pelayanan Dinas Sosial.

E. Monitoring Status

Pemohon dapat melakukan pengecekan status permohonan kapan saja melalui layanan WhatsApp.

VIII. PERAN DAN TANGGUNG JAWAB

A. Dinas Sosial Kabupaten Bangka

1. Mengelola sistem SAPA DTSEN.
2. Menyediakan infrastruktur layanan digital.
3. Melakukan verifikasi dan validasi data.
4. Melaksanakan monitoring dan evaluasi layanan.
5. Menjamin keamanan dan kerahasiaan data pengguna.

B. Pemerintah Desa/Kelurahan

1. Membantu masyarakat dalam proses pengajuan layanan.
2. Melakukan verifikasi awal apabila diperlukan.
3. Mendukung sosialisasi inovasi kepada masyarakat.

C. PUSKESOS dan Pendamping Sosial

1. Memberikan pendampingan kepada masyarakat.
2. Membantu penyelesaian permasalahan data.
3. Menyampaikan informasi terkait DTSEN.

D. Masyarakat

1. Menyampaikan data yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Menjaga kerahasiaan data pribadi yang dimiliki.
3. Menggunakan layanan sesuai ketentuan yang berlaku.

IX. MONITORING DAN EVALUASI

Monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala untuk mengukur:

1. Jumlah permohonan yang masuk.
2. Jumlah ID DTSEN yang diterbitkan.
3. Kecepatan penyelesaian layanan.
4. Tingkat keberhasilan verifikasi data.
5. Tingkat kepuasan masyarakat.
6. Efektivitas sistem otomatisasi layanan.

Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar pengembangan dan penyempurnaan sistem pelayanan.

X. PENUTUP

Pedoman Teknis Inovasi SAPA DTSEN disusun sebagai acuan dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan ID DTSEN berbasis WhatsApp di Kabupaten Bangka. Melalui inovasi ini diharapkan tercipta pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, transparan, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat sehingga mampu mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang modern serta pelayanan sosial yang berkualitas.