



**PEMERINTAH KABUPATEN
EMPAT LAWANG**

PEDOMAN TEKNIS

SI APEL MADANI CERDAS **(Sistem Aplikasi Pelayanan** **Masyarakat Digital, Mandiri,** **Terintegrasi, Cepat, Efektif,** **Ramah, Dengan Aktif dan Sigap)**

Tahun 2025



SI APEL MADANI CERDAS
**(Sistem Aplikasi Pelayanan Masyarakat Digital, Mandiri,
Terintegrasi, Cepat, Efektif, Ramah, Dengan Aktif dan Sigap)**

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan kesejahteraan sosial menjadi fondasi penting dalam mewujudkan keadilan sosial di level daerah. Di Kabupaten Empat Lawang, upaya ini masih terbentur hambatan sistemik, mulai dari fragmentasi data lintas lembaga, minimnya tenaga lapangan, hingga kendala geografis yang signifikan. Sebagai contoh, warga Pasemah Air Keruh memerlukan waktu tempuh sekitar 4 jam hanya untuk mencapai pusat kabupaten. Kondisi ini memicu disparitas layanan yang dapat menghambat penanganan masalah sosial secara menyeluruh.

Guna mengatasi persoalan tersebut, Dinas Sosial Kabupaten Empat Lawang meluncurkan SI APEL MADANI CERDAS. Inovasi digital ini merupakan tindak lanjut dari inovasi sebelumnya yaitu dengan mengintegrasikan layanan sosial lintas sektor hingga ke tingkat desa dalam satu ekosistem daring dengan pelayanan yang cepat, efektif, ramah, dengan aktif dan sigap. Platform ini memudahkan proses pelaporan, validasi data, hingga distribusi bantuan bagi warga dan perangkat desa. Inisiatif ini menandai pergeseran paradigma dari layanan konvensional menuju sistem digital yang lebih transparan dan inklusif.

Efektivitas SI APEL MADANI CERDAS bersumber dari kemampuannya mengikis kendala geografis dan kerumitan birokrasi melalui simplifikasi prosedur layanan sosial. Sinergi antara Puskesmas di tingkat desa/kelurahan dengan pendamping kecamatan memungkinkan warga untuk mengajukan permohonan atau pengaduan tanpa harus menempuh perjalanan jauh ke kantor Dinas Sosial. Seluruh aspirasi masyarakat dikelola secara digital melalui aplikasi untuk kemudian diverifikasi dan diproses berdasarkan protokol yang terstruktur. Metode ini secara signifikan meningkatkan aksesibilitas, terutama bagi kelompok masyarakat rentan yang selama ini terpinggirkan dari layanan langsung.

SI APEL MADANI CERDAS bertransformasi lebih dari sekadar platform digital; ia menciptakan ekosistem pelayanan sosial yang berkelanjutan, adaptif, serta berbasis partisipasi publik. Melalui integrasi fitur seperti notifikasi otomatis, rekam jejak layanan, dan pemberdayaan operator desa sebagai ujung tombak, inovasi ini menumbuhkan budaya kerja birokrasi yang lebih transparan dan bertanggung jawab. Masyarakat kini berperan aktif sebagai mitra yang turut memantau serta mengevaluasi layanan di lingkungannya masing-masing. Hal ini merepresentasikan implementasi nyata dari konsep *community-based service delivery* (penyelenggaraan layanan berbasis masyarakat) yang sangat relevan untuk daerah dengan tantangan geografis yang kompleks.

Secara strategis, inisiatif ini memperkuat visi pembangunan Kabupaten Empat Lawang yang "MADANI", dengan memposisikan kesejahteraan warga sebagai muara utama. Lebih dari sekadar perbaikan kinerja, aplikasi ini membangun fondasi perlindungan sosial yang berbasis data akurat. Semangat reformasi birokrasi yang inklusif sangat terasa dalam inovasi ini, di mana teknologi

berfungsi sebagai alat untuk memperpendek jarak layanan, bukan penghalang baru bagi warga

Dengan SI APEL MADANI CERDAS, Kabupaten Empat Lawang kini memiliki model layanan sosial digital yang efisien, akurat, dan menjangkau hingga ke titik terluar desa. Pengalaman dan capaian yang telah diraih menjadikan inovasi ini layak dijadikan praktik baik bagi kabupaten/kota lain yang menghadapi tantangan serupa. Ke depan, SI APEL MADANI CERDAS akan terus dikembangkan, baik dari sisi interoperabilitas sistem maupun perluasan jenis layanan yang dapat diakses masyarakat. Inovasi ini membuktikan bahwa pelayanan sosial berbasis teknologi bukan hanya mungkin, tetapi juga sangat dibutuhkan dalam menjawab kompleksitas persoalan kesejahteraan di era modern.

B. TUJUAN

Pengembangan SI APEL MADANI CERDAS difokuskan pada perwujudan sistem kesejahteraan sosial yang responsif, transparan, serta terpadu di wilayah Kabupaten Empat Lawang. Platform ini menjadi jawaban atas disparitas layanan yang dipicu oleh kendala geografis, minimnya personel di lapangan, serta ego sektoral data yang sering kali menghambat penyaluran bantuan. Dengan mengusung metode digital yang inklusif, inovasi ini memindahkan akses layanan ke tingkat desa, sehingga kehadiran fisik masyarakat di kantor Dinas Sosial tidak lagi menjadi prasyarat utama untuk mendapatkan hak-hak dasar mereka.

Dalam proyeksi jangka menengah, SI APEL MADANI CERDAS bertujuan membangun sinergi yang solid antara pemerintah kabupaten, pendamping di kecamatan, hingga operator desa dan Puskesmas. Melalui antarmuka dasbor yang terintegrasi, setiap tahapan mulai dari pelaporan hingga validasi dilakukan secara dua arah dan seketika (*real-time*). Sistem ini menggeser pola layanan yang semula kaku dan birokratis menjadi lebih fleksibel dan partisipatif. Selain itu, inisiatif ini memperkuat kerangka kerja Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) sesuai amanat Permensos No. 15 Tahun 2018, sekaligus menjadi mesin penggerak dalam percepatan penanggulangan kemiskinan di daerah.

Inovasi ini turut berperan dalam memperkuat kompetensi petugas dalam manajemen dokumentasi kasus, validasi data melalui platform daring, serta penyusunan laporan berbasis bukti digital yang mendukung evaluasi lintas wilayah dan periode. Digitalisasi ini menjamin prosedur pelayanan yang lebih sistematis, terukur, dan memiliki standar mutu yang lebih baik.

Lebih dari itu, SI APEL MADANI CERDAS merupakan manifestasi nyata dari komitmen Pemerintah Kabupaten Empat Lawang terhadap prinsip tata kelola pemerintahan yang terbuka (*open government*) dan transparansi informasi pada sektor sosial. Dengan menyediakan akses langsung bagi warga untuk memantau status permohonan secara *real-time*, birokrasi manual yang cenderung lamban dapat dipangkas. Keterbukaan ini tidak hanya meningkatkan akuntabilitas kinerja pemerintah, tetapi juga menumbuhkan kepercayaan publik terhadap responsivitas layanan daerah.

Dengan demikian, SI APEL MADANI CERDAS bukan hanya alat bantu teknologi, tetapi bagian dari strategi transformasi pelayanan sosial menuju sistem yang lebih adil, efisien, dan berbasis bukti. Inovasi ini menegaskan komitmen Pemerintah Kabupaten Empat Lawang dalam menjadikan kesejahteraan sosial sebagai agenda utama pembangunan daerah. Keberhasilan SI APEL MADANI CERDAS akan menjadi fondasi dalam membangun tata kelola kesejahteraan yang humanis, terukur, dan selaras dengan nilai-nilai Kabupaten “MADANI” —Makmur, Aman, Damai, Agamis, Nasionalis, dan Indah.

C. MANFAAT

Implementasi inovasi SI APEL MADANI CERDAS telah memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kecepatan, kemudahan, serta cakupan distribusi layanan sosial di seluruh pelosok Kabupaten Empat Lawang. Sebelum platform ini dioperasikan, mekanisme pengaduan dan distribusi bantuan sosial sering kali terhambat oleh prosedur manual yang memakan waktu lama, diperparah dengan jarak tempuh yang signifikan menuju kantor Dinas Sosial bagi warga di luar ibu kota kabupaten. Pola komunikasi konvensional tersebut sering kali mengakibatkan penanganan kasus sosial di wilayah pelosok menjadi kurang efektif. Namun, dengan hadirnya SI APEL MADANI CERDAS, seluruh tahapan—mulai dari pelaporan awal hingga eksekusi bantuan—kini terakomodasi dalam sistem digital yang teratur dan dapat diawasi secara langsung (*real-time*) oleh pemangku kepentingan.

Manfaat SI APEL MADANI CERDAS dirasakan langsung oleh berbagai pihak, mulai dari masyarakat umum, petugas Puskesmas, operator desa, hingga Dinas Sosial sebagai pengelola layanan. Bagi masyarakat, aplikasi ini memberikan akses yang lebih mudah untuk melaporkan keluhan sosial, memverifikasi status bantuan, dan mengajukan permohonan layanan tanpa harus meninggalkan tempat tinggal. Operator desa dan fasilitator kecamatan dibekali sistem yang membantu mereka menyampaikan laporan secara terstruktur dan akurat, sehingga mempercepat proses penyaluran bantuan. Bagi Dinas Sosial, platform ini memperkuat sistem pengambilan keputusan berbasis data karena seluruh histori pelayanan terdokumentasi dan dapat dianalisis untuk keperluan perencanaan kebijakan sosial ke depan.

Kehadiran SI APEL MADANI CERDAS membawa dampak positif yang komprehensif bagi seluruh elemen pelayanan, mulai dari warga, personel Puskesmas, hingga jajaran pimpinan di Dinas Sosial. Bagi masyarakat, platform ini menjadi kanal praktis untuk menyampaikan keluhan dan memantau status bantuan secara mandiri tanpa harus meninggalkan rumah. Di sisi lain, operator desa dan pendamping kecamatan kini didukung oleh sistem pelaporan yang lebih terorganisir, yang secara langsung mempercepat distribusi bantuan. Bagi otoritas daerah, aplikasi ini menyediakan basis data historis yang valid untuk merumuskan kebijakan sosial di masa mendatang.

Secara strategis, SI APEL MADANI CERDAS mendukung pencapaian target pembangunan daerah yang tertuang dalam RPJMD Kabupaten Empat Lawang 2021–2026, khususnya dalam pilar kesejahteraan sosial dan digitalisasi layanan publik. Sistem ini menunjukkan bahwa integrasi teknologi dalam pelayanan sosial

bukan hanya menghasilkan efisiensi operasional, tetapi juga memperluas jangkauan dan kualitas layanan hingga ke desa-desa terpencil. Dengan model yang modular dan dapat direplikasi, SI APEL MADANI CERDAS berpotensi menjadi referensi bagi daerah lain yang memiliki tantangan geografis dan layanan sosial yang kompleks.

Dengan demikian, SI APEL MADANI CERDAS bukan sekadar sistem aplikasi, melainkan simbol komitmen Pemerintah Kabupaten Empat Lawang dalam membangun pelayanan sosial yang humanis, responsif, dan akuntabel. Inovasi ini menjadi jembatan antara masyarakat dan pemerintah dalam mewujudkan keadilan sosial secara inklusif, serta mempercepat langkah menuju pemerintahan daerah yang terhubung secara digital, melayani tanpa batas, dan membangun kepercayaan publik secara berkelanjutan.

D. KECEPATAN PENCIPTAAN INOVASI DAERAH

Inovasi SI APEL MADANI CERDAS merupakan representasi dari akselerasi inovasi daerah yang signifikan dalam menangani dinamika pelayanan sosial di Kabupaten Empat Lawang. Hanya dalam rentang waktu kurang dari sembilan bulan sejak inisiasi ide pada akhir 2024, Dinas Sosial Kabupaten Empat Lawang sukses membangun ekosistem digital yang mencakup penyusunan standar operasional (SOP), koordinasi tim lintas sektor, hingga peluncuran aplikasi. Kehadiran platform ini menjadi bukti bahwa isu kronis seperti ketidakmerataan akses dan inkonsistensi data dapat diatasi dalam waktu singkat melalui sinergi yang solid antar-pemangku kebijakan.

Kelancaran implementasi inovasi ini berakar pada kolaborasi intensif antara Dinas Sosial, Diskominfo, serta jajaran petugas di tingkat desa dan kecamatan. Dengan memaksimalkan sumber daya lokal dan infrastruktur digital yang sudah ada—seperti jaringan Puskesmas dan *command center* daerah—tim pengembang mampu bergerak mandiri tanpa ketergantungan pada anggaran pusat. Sejak awal 2023, pelatihan intensif bagi operator dilakukan secara daring maupun luring, yang kemudian diikuti dengan uji coba di lima kecamatan. Tahap ini menunjukkan bahwa sistem mampu memproses laporan dan verifikasi bantuan secara jauh lebih sistematis.

Urgensi rendahnya efektivitas layanan sosial manual menjadi pemicu utama akselerasi SI APEL MADANI CERDAS. Ketika ribuan warga di daerah terpencil sulit mengakses bantuan karena jauhnya jarak ke pusat kabupaten, Dinas Sosial menyadari bahwa transformasi digital adalah kebutuhan mendesak, bukan sekadar wacana inovatif. Aplikasi SI APEL MADANI CERDAS dikembangkan dengan antarmuka yang sederhana namun fungsional, memungkinkan operator desa dan warga umum mengaksesnya dengan mudah. Dalam dua bulan pertama peluncurannya, sistem ini telah digunakan secara aktif oleh 147 desa dan 9 kelurahan, dengan ratusan pengaduan dan permintaan layanan masuk serta ditindaklanjuti secara terstruktur.

Kecepatan implementasi SI APEL MADANI CERDAS juga terlihat dari perubahan pola kerja petugas Puskesmas dan staf Dinas Sosial. Jika sebelumnya laporan dan dokumen verifikasi dikirim secara manual dan memakan waktu

berhari-hari, kini seluruh proses dapat dilacak secara digital melalui dashboard. Lebih dari 70% desa aktif menggunakan aplikasi dalam waktu satu bulan pasca peluncuran, menunjukkan tingkat adopsi yang tinggi. Perangkat daerah pun mulai memanfaatkan data dalam sistem untuk menyusun laporan capaian program dan merancang intervensi sosial berbasis bukti. Transformasi ini menandai langkah maju digitalisasi pelayanan sosial berbasis komunitas.

Proses akselerasi juga diperkuat dengan penerapan sistem monitoring paralel sejak awal. Dashboard aplikasi mencatat histori layanan, jenis pengaduan, dan status tindak lanjut yang dapat diakses oleh pemohon, fasilitator, dan supervisor. Evaluasi dilakukan mingguan melalui rapat virtual dan rekapitulasi laporan lapangan oleh Puskesmas. Setiap umpan balik yang masuk dijadikan dasar penyempurnaan SOP dan panduan teknis. Fleksibilitas sistem memungkinkan penyesuaian cepat terhadap dinamika lapangan, seperti integrasi layanan kesehatan dan administrasi kependudukan sebagai rujukan sosial lintas sektor.

Dari fase perancangan hingga pelaksanaan, SI APEL MADANI CERDAS membuktikan bahwa penciptaan inovasi sosial digital dapat dilakukan secara cepat, murah, dan berdampak luas tanpa ketergantungan pada proyek nasional atau skema multiyears. Dengan mengandalkan kemampuan lokal, jejaring Puskesmas, dan tekad perubahan yang kuat, Dinas Sosial mampu menciptakan ekosistem layanan sosial yang adaptif, partisipatif, dan terintegrasi. Sistem ini bahkan telah menarik perhatian daerah lain yang menghadapi permasalahan serupa, membuka peluang untuk replikasi dan kolaborasi antardaerah.

Dengan demikian, SI APEL MADANI CERDAS menjadi contoh nyata bahwa kecepatan inovasi daerah tidak selalu ditentukan oleh kecanggihan teknologi semata, tetapi oleh kesadaran terhadap urgensi masalah, keberanian untuk bertindak cepat, dan komitmen kuat untuk membangun solusi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Inovasi ini lahir dari akar masalah yang jelas, digerakkan oleh tim teknis yang responsif, dan memberikan dampak transformasional dalam waktu singkat. SI APEL MADANI CERDAS mengukuhkan posisi Kabupaten Empat Lawang sebagai pelopor pelayanan sosial digital berbasis komunitas yang mandiri dan berkelanjutan.

E. PENGGUNAAN IT (INFORMASI DAN TEKNOLOGI)

Inovasi SI APEL MADANI CERDAS merupakan wujud konkret pemanfaatan teknologi informasi dalam membangun sistem pelayanan sosial yang cepat, transparan, dan terintegrasi di Kabupaten Empat Lawang. Sistem ini dikembangkan untuk menjawab tantangan geografis, tumpang tindih data, serta keterbatasan SDM dalam pelayanan publik kesejahteraan sosial. Melalui pendekatan digital berbasis aplikasi yang terhubung langsung dengan Puskesmas desa, fasilitator kecamatan, dan Dinas Sosial, SI APEL MADANI CERDAS menghadirkan platform layanan daring yang memungkinkan masyarakat menyampaikan aduan dan permohonan bantuan tanpa harus datang ke kantor pusat layanan.

SI APEL MADANI CERDAS juga membangun sistem komunikasi internal digital yang memanfaatkan WhatsApp, Google Drive, dan form digital untuk berbagi SOP, materi pelatihan, serta template pelaporan antar tim teknis. Seluruh dokumen yang sebelumnya tersimpan dalam bentuk fisik kini terdigitalisasi dalam penyimpanan cloud, sehingga mudah diakses oleh semua pihak yang berwenang. Pendekatan ini memastikan tidak ada aduan yang tercecer, serta semua histori layanan dapat ditelusuri dan dianalisis kembali sebagai bahan evaluasi kebijakan dan pengambilan keputusan

Inovasi ini mengedepankan peran aktif pengguna dalam memanfaatkan teknologi informasi. Masyarakat diberi kemudahan untuk menyampaikan keluhan sosial atau permohonan bantuan melalui aplikasi call center, website, maupun kontak Puskesmas setempat. Setiap keluhan langsung masuk ke sistem dan diproses oleh petugas sesuai alur layanan digital yang telah ditetapkan: penerimaan – validasi – rujukan – penyelesaian – umpan balik. Selain itu, pemohon dapat melihat status pengajuan mereka tanpa harus menunggu informasi dari petugas. Transparansi inilah yang menjadi nilai unggul SI APEL MADANI CERDAS sebagai sistem layanan sosial digital yang partisipatif.

Dinas Sosial juga menggunakan teknologi ini untuk monitoring dan evaluasi secara real-time. Dashboard aplikasi menyajikan data rekapitulasi layanan berdasarkan jumlah aduan masuk, tingkat penyelesaian, jenis layanan yang paling sering diminta, hingga durasi waktu penyelesaian rata-rata. Pimpinan dinas dapat melihat performa masing-masing kecamatan dan desa dalam menangani kasus sosial. Indikator semacam ini menjadi alat penting untuk menyusun strategi percepatan pelayanan, redistribusi sumber daya manusia, serta peningkatan kapasitas petugas lapangan.

Keunggulan sistem digital SI APEL MADANI CERDAS tidak hanya pada fitur, tetapi juga pada kesederhanaan teknologinya yang tepat guna. Aplikasi ini dirancang agar tetap optimal digunakan di wilayah dengan infrastruktur terbatas, seperti desa-desa di lereng pegunungan yang memiliki sinyal internet minim. Platform yang digunakan ringan dan kompatibel dengan perangkat gawai standar Android yang dimiliki operator desa. Hal ini menjadikan aplikasi inklusif dan adaptif tanpa memerlukan investasi besar ataupun pelatihan teknis yang rumit. Sederhana, tetapi fungsional dan berdaya guna tinggi.

Dengan demikian, SI APEL MADANI CERDAS memperlihatkan bagaimana pemanfaatan teknologi informasi yang kontekstual dan sederhana dapat menciptakan revolusi layanan sosial di daerah. Inovasi ini tidak lahir dari kemewahan teknologi, melainkan dari kesadaran akan kebutuhan masyarakat, keterbatasan lapangan, dan tekad untuk memperbaiki sistem pelayanan. SI APEL MADANI CERDAS menjadikan IT sebagai fondasi transformasi kesejahteraan sosial — mendorong pemerintahan yang lebih inklusif, cepat tanggap, dan berbasis data nyata.

BAB II

PENDAHULUAN

A. KEBAHARUAN

Inovasi SI APEL MADANI CERDAS hadir sebagai langkah revolusioner dalam mendigitalisasi sektor kesejahteraan sosial di Kabupaten Empat Lawang melalui sistem yang terpadu dan berorientasi pada masyarakat. Sebelum inovasi ini diimplementasikan, mekanisme layanan masih bersifat konvensional, di mana ketergantungan pada berkas fisik dan kehadiran tatap muka menjadi kendala utama. Hambatan ini sangat dirasakan oleh penduduk di wilayah pelosok, seperti Pasemah Air Keruh, yang selama ini terisolasi oleh jarak tempuh hingga 4 jam menuju pusat kabupaten. Kini, melalui platform berbasis *mobile* dan *web*, SI APEL MADANI CERDAS memindahkan pusat layanan ke tingkat desa. Dengan dukungan operator desa dan Puskesmas, setiap aduan dapat diverifikasi serta dipantau secara langsung tanpa mengharuskan warga menempuh perjalanan jauh ke kantor dinas.

Unsur kebaruan utama dari SI APEL MADANI CERDAS. MADANI terletak pada sistemnya yang menyatukan proses pelayanan, pengaduan, dan monitoring data bantuan sosial dalam satu platform digital lintas sektor. Inovasi digital ini merupakan tindak lanjut dari inovasi sebelumnya yaitu dengan mengintegrasikan layanan sosial lintas sektor hingga ke tingkat desa dalam satu ekosistem daring dengan pelayanan yang cepat, efektif, ramah, dengan aktif dan sigap. Platform ini memudahkan proses pelaporan, validasi data, hingga distribusi bantuan bagi warga dan perangkat desa. Inisiatif ini menandai pergeseran paradigma dari layanan konvensional menuju sistem digital yang lebih transparan dan inklusif.

Tidak hanya sebagai alat pencatatan, aplikasi ini menjadi ruang kolaboratif antara masyarakat, operator desa, fasilitator kecamatan, dan Dinas Sosial. Setiap pengguna dapat mengakses status layanan, mengunggah bukti atau dokumen dukung, serta menerima notifikasi terkait progres permohonan mereka. Fitur verifikasi oleh petugas Puskesmas dan notifikasi otomatis menjadikan proses lebih cepat dan akurat, sekaligus mengurangi risiko data yang tercecer atau manipulatif. Pendekatan ini menghilangkan hambatan geografis dan meningkatkan efisiensi pelayanan secara menyeluruh.

Kebaruan lainnya adalah pendekatan partisipatif dan pemberdayaan komunitas dalam pengelolaan sistem. SI APEL MADANI CERDAS memberi akses langsung kepada masyarakat melalui call center digital dan layanan Puskesmas, memungkinkan warga secara mandiri menyampaikan keluhan atau permohonan bantuan. Operator desa dan fasilitator kecamatan dilatih untuk mengelola sistem secara langsung, menjadikan pelayanan sosial lebih dekat dan cepat tanggap. Ini menciptakan budaya baru dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial — dari yang sebelumnya bersifat top-down dan birokratis, menjadi inklusif, responsif, dan berbasis tanggung jawab kolektif.

Berbeda dari pendekatan konvensional yang reaktif, SI APEL MADANI CERDAS memungkinkan pengelolaan kasus sosial secara berkelanjutan dan adaptif. Dashboard digital memfasilitasi pelacakan data penerima manfaat, sebaran pengaduan, serta tindak lanjut di setiap wilayah. Bahkan di tengah keterbatasan infrastruktur desa, sistem ini tetap dapat berjalan dengan perangkat standar dan jaringan terbatas.

Hasilnya, distribusi layanan menjadi lebih merata dan waktu tunggu masyarakat dalam menerima layanan menurun drastis. Pengawasan dan pelaporan juga menjadi lebih sistematis karena semua langkah tercatat dalam sistem digital yang dapat diakses kembali.

Dari sisi kelembagaan, kebaruan SI APEL MADANI CERDAS tampak dalam arsitektur kolaboratif antar instansi, termasuk keterlibatan aktif Disdukcapil, Dinas Kesehatan, Diskominfo, dan BPJS dalam sistem layanan sosial yang terintegrasi. Setiap unit kerja diberi peran spesifik dan terhubung melalui aplikasi, memungkinkan pelayanan multi-sektor berlangsung dalam satu pintu dan satu data. Dokumentasi layanan juga terdigitalisasi sepenuhnya — mulai dari laporan lapangan Puskesmas, validasi oleh Dinas Sosial, hingga evaluasi kinerja berdasarkan dashboard indikator RPJMD. Model ini bukan hanya meningkatkan kecepatan pelayanan, tapi juga memperkuat sinergi tata kelola kesejahteraan sosial daerah.

Secara strategis, SI APEL MADANI CERDAS memperkuat implementasi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) sebagaimana diamanatkan Permensos No. 15 Tahun 2018, serta mendukung arah reformasi birokrasi dalam pelayanan publik berbasis data dan teknologi. Melalui aplikasi ini, Kabupaten Empat Lawang mampu menunjukkan bahwa modernisasi pelayanan sosial tidak selalu memerlukan sistem mahal atau kompleks, melainkan cukup dengan teknologi yang tepat guna, pelibatan komunitas, serta desain yang adaptif terhadap konteks daerah. Aplikasi ini juga mendukung pemenuhan prinsip keterbukaan informasi publik dan keadilan sosial, dengan memberikan hak akses layanan yang setara kepada seluruh masyarakat tanpa terkecuali.

Sejak diterapkan secara penuh pada tahun 2023, SI APEL MADANI CERDAS telah menunjukkan capaian signifikan. Jumlah pengaduan yang berhasil ditangani meningkat, waktu respon layanan menurun, dan kualitas validasi data bantuan sosial semakin membaik. Lebih dari 70% desa aktif menggunakan sistem ini untuk pelaporan dan verifikasi data penerima manfaat. Keterlibatan masyarakat juga meningkat, dengan banyak warga yang kini merasa lebih percaya terhadap sistem pelayanan pemerintah. Pencapaian ini tidak hanya mencerminkan keberhasilan teknologi, tetapi juga transformasi budaya kerja dan pelayanan di bidang kesejahteraan sosial.

Dengan demikian, kebaruan SI APEL MADANI CERDAS tidak hanya terletak pada aspek digitalnya, tetapi pada cara inovasi ini membentuk ulang hubungan antara masyarakat dan pemerintah. Inovasi ini menciptakan pola kerja baru yang lebih cepat, terbuka, partisipatif, dan adil — menjadikan pelayanan kesejahteraan sosial sebagai hak yang mudah dijangkau, bukan lagi beban birokrasi. SI APEL MADANI CERDAS membuktikan bahwa teknologi yang dirancang secara kontekstual dapat menjadi kunci keberhasilan reformasi sosial di daerah, sekaligus membuka jalan bagi replikasi di wilayah lain yang menghadapi tantangan serupa.

B. DESAIN INOVASI

Desain inovasi SI APEL MADANI CERDAS dikembangkan sebagai respon strategis terhadap berbagai tantangan dalam penyelenggaraan layanan kesejahteraan sosial di Kabupaten Empat Lawang, khususnya terkait akses layanan, kecepatan respon, dan integrasi data. Sebelum inovasi ini diterapkan, proses pelayanan masih bergantung

pada pencatatan manual, komunikasi tatap muka, dan pengolahan data yang tersebar, menyebabkan banyaknya keluhan masyarakat yang tertunda penanganannya. Selain itu, ketimpangan akses antara desa terpencil dan ibu kota kabupaten juga memperparah ketimpangan pelayanan sosial. Untuk menjawab tantangan tersebut, Dinas Sosial merancang sistem digital berbasis aplikasi yang memungkinkan proses pengaduan, validasi, dan penyaluran bantuan dilakukan secara real-time, partisipatif, dan terintegrasi hingga ke tingkat desa.

Konsep inti dari desain SI APEL MADANI CERDAS adalah menciptakan platform layanan sosial digital yang menjangkau seluruh elemen penyelenggara kesejahteraan sosial — mulai dari operator desa, fasilitator kecamatan, hingga Dinas Sosial dan instansi pendukung lainnya. Fitur utama desain ini meliputi: (1) formulir pengaduan masyarakat yang dapat diakses dari desa melalui Puskesmas atau call center aplikasi; (2) alur layanan otomatis yang mencakup verifikasi, rujukan, dan pemberian umpan balik; (3) dashboard evaluasi digital yang menampilkan progres penanganan kasus; (4) sistem notifikasi otomatis kepada pengguna dan petugas terkait; serta (5) fitur dokumentasi dan histori layanan yang dapat diakses lintas level. Desain ini dikembangkan dengan pendekatan kolaboratif antara pemerintah daerah, fasilitator, dan masyarakat agar sistem ini sesuai dengan kebutuhan lokal dan mudah dioperasikan oleh semua pihak.

Desain inovasi SI APEL MADANI CERDAS menekankan prinsip kesederhanaan akses, efektivitas operasional, dan keterpaduan informasi. Aplikasi ini tidak memerlukan perangkat canggih atau biaya besar karena dapat diakses melalui smartphone standar dan komputer desa yang telah tersedia. Pelayanan manual yang sebelumnya mengandalkan pengiriman dokumen dan proses tatap muka kini tergantikan oleh sistem digital yang memungkinkan semua proses dilakukan secara daring dan sinkron. Petugas desa tidak perlu lagi datang ke kantor dinas untuk menyampaikan laporan atau dokumen permohonan — cukup melalui aplikasi, semua proses layanan dapat berlangsung dengan cepat, aman, dan terdokumentasi. Dengan pendekatan ini, SI APEL MADANI CERDAS mampu menjawab tantangan geografis, keterbatasan SDM, serta keterbatasan anggaran operasional.

Keunggulan desain SI APEL MADANI CERDAS terletak pada kemampuannya membangun alur kerja pelayanan sosial yang sistematis dan berbasis data. Setiap pihak memiliki akun dan hak akses berbeda sesuai fungsi: masyarakat sebagai pemohon, operator desa sebagai pengelola awal data, fasilitator kecamatan sebagai validasi lapangan, serta Dinas Sosial sebagai pengambil keputusan. Sistem ini disusun melalui proses bertahap: penyusunan SOP dan SK tim teknis, pelatihan teknis bagi operator dan Puskesmas, pengujian sistem di beberapa desa pilot, hingga peluncuran penuh di seluruh wilayah. Dalam proses ini, pendampingan teknis dan feedback dari pengguna menjadi bagian penting untuk menyempurnakan fitur-fitur aplikasi. Proses ini memperkuat kepemilikan dan pemahaman dari setiap level pengguna terhadap sistem, sehingga mendorong keberhasilan implementasi secara luas.

Desain SI APEL MADANI CERDAS juga terintegrasi dengan sistem pengelolaan data kesejahteraan sosial daerah yang mencakup DTKS, PBI JKN, dan laporan pengaduan masyarakat. Aplikasi ini menyediakan rekapitulasi otomatis yang dapat diunduh oleh Dinas Sosial dan perangkat desa untuk keperluan pelaporan, monitoring kinerja, dan evaluasi program. Data yang tercatat di aplikasi bersifat

historis dan dapat ditelusuri kapan saja, menjadikan SI APEL MADANI CERDAS sebagai sumber data utama untuk perencanaan dan pengambilan kebijakan berbasis bukti. Tidak hanya mendukung efisiensi administrasi, sistem ini juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Dalam implementasinya, desain inovasi ini berhasil menciptakan model kolaborasi lintas sektor dan lintas wilayah. Dinas Sosial menggandeng Diskominfo sebagai penyedia infrastruktur dan keamanan data, serta menjalin sinergi dengan Disdukcapil, Dinas Kesehatan, dan BPJS dalam menangani rujukan kasus secara terintegrasi. Setiap laporan yang masuk ditindaklanjuti oleh petugas lapangan yang telah ditugaskan secara formal, dengan dokumentasi otomatis pada setiap tahap pelayanan. Proses monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala melalui review dashboard dan laporan lapangan yang dikompilasi oleh tim fasilitator. Sistem ini telah menjadi bagian dari manajemen mutu pelayanan sosial di Empat Lawang yang mendorong perbaikan berkelanjutan.

Desain kelembagaan SI APEL MADANI CERDAS ditopang oleh tim pelaksana yang ditetapkan melalui SK Bupati, melibatkan berbagai unsur seperti kepala bidang teknis, pengembang IT, serta perwakilan fasilitator kecamatan dan perangkat desa. Struktur ini tidak hanya memastikan bahwa inovasi berjalan lintas unit dan lintas level pemerintahan, tetapi juga memberikan fleksibilitas untuk melakukan pengembangan modul tambahan di masa depan. Ke depan, sistem ini dirancang untuk dapat diintegrasikan dengan sistem informasi daerah lainnya dan memungkinkan pengembangan fitur lanjutan seperti indeks kerentanan sosial, dashboard grafik kemiskinan desa, serta sistem early warning untuk penanganan kasus darurat sosial.

Dengan pendekatan desain yang kontekstual dan adaptif, SI APEL MADANI CERDAS membuktikan bahwa digitalisasi pelayanan sosial bukanlah sekadar adopsi teknologi, melainkan upaya membangun sistem kerja yang lebih manusiawi, terarah, dan efisien. Melalui integrasi teknologi, pelibatan komunitas, dan sinergi antar pemangku kepentingan, inovasi ini telah menghadirkan transformasi nyata dalam pelayanan publik. Desain ini juga sangat potensial untuk direplikasi di daerah lain dengan karakteristik geografis dan tantangan layanan sosial serupa, sebagai bagian dari strategi nasional untuk mempercepat reformasi pelayanan kesejahteraan yang inklusif dan berbasis data.

C. SOP PROSES INOVASI YANG DIHASILKAN

SOP inovasi SI APEL MADANI CERDAS (Sistem Aplikasi Pelayanan Masyarakat Digital, Mandiri, dan Terintegrasi) disusun untuk menjawab kebutuhan mendesak akan sistem pelayanan sosial yang merata, cepat, dan berbasis data di Kabupaten Empat Lawang. Sebelum inovasi ini dijalankan, proses penanganan pengaduan dan distribusi bantuan masih mengandalkan komunikasi manual dan tatap muka yang tidak efisien, terutama bagi masyarakat di wilayah terpencil. SI APEL MADANI CERDAS menawarkan pendekatan digital dan partisipatif melalui sebuah sistem daring terintegrasi yang melibatkan masyarakat, perangkat desa, fasilitator kecamatan, dan Dinas Sosial. SOP ini terdiri dari lima tahapan utama yang menguraikan langkah demi langkah pengembangan dan pelaksanaan inovasi.

1. Identifikasi Permasalahan, Penetapan Tim, dan Desain Awal Sistem

- Dinas Sosial Kabupaten Empat Lawang melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan sosial di seluruh wilayah, terutama pada desa dan kecamatan dengan akses terbatas.
- Data diperoleh dari rekap pengaduan publik, validasi DTKS 2024-2026, serta hasil monitoring pelaksanaan bantuan sosial dan respons Puskesmas.
- Tim teknis SI APEL MADANI CERDAS dibentuk melalui SK Bupati yang terdiri dari perwakilan Dinas Sosial, Diskominfo, fasilitator kecamatan, dan operator desa.
- Tim menyusun desain awal sistem yang mencakup fitur utama seperti pelaporan pengaduan daring, verifikasi Puskesmas, notifikasi otomatis, dan dashboard evaluasi pelayanan sosial

2. Penyusunan SOP Teknis dan Pengembangan Platform Aplikasi

- Tim teknis menyusun SOP teknis layanan sosial digital, termasuk alur pengaduan, mekanisme validasi, tahapan verifikasi, serta penyampaian umpan balik kepada masyarakat.
- SOP menetapkan peran setiap level pengguna: masyarakat sebagai pelapor, operator desa sebagai pengelola awal data, Puskesmas sebagai verifikator, fasilitator kecamatan sebagai pendamping, dan Dinas Sosial sebagai penyelesai kasus.
- Sistem aplikasi SI APEL MADANI CERDAS dikembangkan berbasis Android dan web, terintegrasi dengan layanan call center serta tersedia melalui Playstore untuk memudahkan akses masyarakat.
- Aplikasi diuji coba secara internal di lingkungan Dinas Sosial, serta di tiga desa dan dua kecamatan sebagai pilot project selama November–Desember 2024 .

3. Sosialisasi, Pelatihan Pengguna, dan Uji Operasional Sistem

- Sosialisasi dilakukan pada awal Januari 2025 melalui forum koordinasi lintas OPD dan desa, serta surat resmi ke seluruh camat dan kepala desa.
- Pelatihan diberikan kepada 147 operator desa dan 10 fasilitator kecamatan dengan modul: pengoperasian aplikasi, standar pengaduan, dan verifikasi berbasis data.
- Uji operasional dilaksanakan pada minggu ke-2 Januari 2025, mencakup simulasi pelaporan masyarakat, validasi data bantuan, serta penanganan rujukan kasus sosial.
- Panduan penggunaan disediakan dalam bentuk buku saku digital, video tutorial, dan infografis cetak yang disebarakan ke seluruh desa dan Puskesmas.

4. Implementasi Penuh, Monitoring Real-Time, dan Evaluasi Berkala

- Implementasi penuh dimulai minggu ke-3 Januari 2025, melibatkan seluruh desa, kelurahan, dan kecamatan di Kabupaten Empat Lawang.
- Monitoring pemanfaatan dilakukan oleh Dinas Sosial melalui dashboard evaluasi yang mencatat jumlah pengaduan masuk, validasi selesai, serta waktu respons layanan.
- Evaluasi dilaksanakan setiap bulan melalui rapat teknis internal dan forum

fasilitator, dengan indikator: waktu penyelesaian layanan, kelengkapan verifikasi, dan tingkat kepuasan pengguna.

- Setiap evaluasi dijadikan dasar untuk menyempurnakan alur aplikasi dan memperbarui SOP teknis sesuai kondisi lapangan.

5. Dokumentasi Digital, Laporan Progres, dan Strategi Replikasi Lintas Daerah

- Seluruh data layanan dan proses pengaduan terdokumentasi secara otomatis dalam sistem dan disimpan melalui server yang dikelola Diskominfo dengan backup berkala
- Laporan bulanan dan triwulanan disusun oleh tim teknis yang mencakup jumlah layanan, penyebaran wilayah, kendala pelaksanaan, serta rekomendasi peningkatan mutu layanan
- SOP teknis, panduan, dan bahan pelatihan disusun menjadi paket replikasi yang siap digunakan oleh kabupaten/kota lain yang ingin mengadopsi model SI APEL MADANI CERDAS.
- Pada minggu ke-9 Februari 2025, tim Dinas Sosial menyusun roadmap pengembangan fitur baru seperti indeks kerentanan sosial, integrasi dengan data Disdukcapil, serta koneksi dengan sistem nasional SLRT dan SIKS-NG

BAB III

TAHAPAN PROSES PENCIPTAAN INOVASI

Tahapan Penciptaan Inovasi ini memerlukan waktu 11 (Sebelas) minggu atau 2 (dua) bulan 3 (tiga) minggu dengan rincian sebagai berikut:

- 1. Tahap Inisiasi dan Identifikasi Masalah (Minggu ke-2 November 2024)**
Pengembangan inovasi SI APEL MADANI CERDAS diawali pada minggu ke dua November 2024 dengan pertemuan koordinasi antara Dinas Sosial Kabupaten Empat Lawang, Diskominfo, dan perwakilan fasilitator Puskesmas. Pertemuan ini mengidentifikasi berbagai persoalan mendasar dalam pelayanan sosial, seperti tidak meratanya jangkauan layanan, keterlambatan respon pengaduan, serta tumpang tindih data calon penerima bantuan. Diskusi menemukan bahwa pelayanan manual selama ini tidak mampu menjawab tantangan geografis, khususnya bagi kecamatan yang jauh dari ibu kota kabupaten. Temuan inilah yang melatarbelakangi perlunya sebuah sistem aplikasi digital yang terintegrasi, partisipatif, dan mudah diakses oleh masyarakat hingga tingkat desa.
- 2. Tahap Perancangan Sistem dan Penetapan SOP (Minggu ke-3 s.d ke-4 November 2024)**
Pada minggu ke tiga dan empat November 2024, tim teknis menyusun desain arsitektur SI APEL MADANI CERDAS, termasuk fitur pelaporan, rujukan layanan, validasi data, dan histori penanganan pengaduan. Prototipe dashboard dibuat untuk menghubungkan antara Dinas Sosial, fasilitator kecamatan, operator desa, dan Puskesmas dalam satu platform digital. Selaras dengan itu, penyusunan SOP layanan digital dilakukan agar setiap alur kerja memiliki dasar hukum dan pembagian peran yang jelas. Tim pelaksana di setiap tingkatan ditetapkan melalui SK Bupati, serta dibuat regulasi internal yang mengatur prosedur pemrosesan pengaduan dan layanan sosial berbasis aplikasi.
- 3. Tahap Pelatihan dan Sosialisasi Awal (Minggu ke-1 s.d ke-2 Desember 2024)**
Tahap ketiga berfokus pada peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan teknis kepada operator desa dan fasilitator kecamatan. Kegiatan dilakukan secara bertahap di 10 kecamatan, dengan materi mencakup penggunaan aplikasi, tata kelola pengaduan digital, hingga simulasi penginputan kasus dan pengiriman data layanan sosial. Sosialisasi juga dilakukan kepada masyarakat melalui perangkat desa dan media sosial. Pada minggu pertama Desember 2024, simulasi sistem dilakukan di lima desa terpilih yang mewakili kondisi geografis dan demografis berbeda. Umpan balik peserta menjadi dasar perbaikan antarmuka dan perbaikan teknis lainnya.
- 4. Tahap Uji Coba dan Implementasi Awal (Minggu ke-3 s.d ke-4 Desember 2024)**
SI APEL MADANI CERDAS mulai diuji coba di 5 kecamatan prioritas yang

5. Tahap Penerapan Penuh dan Monitoring Terintegrasi (Minggu ke-1 s.d ke-2 Januari 2025)

6. Tahap Evaluasi, Publikasi Capaian, dan Replikasi Sistem (Minggu ke-3 s.d ke-4 Januari 2025)

TAHAPAN INOVASI

[illegible]

BAB IV

PENUTUP

Inovasi SI APEL MADANI CERDAS telah menjadi jawaban nyata atas berbagai permasalahan mendasar dalam pelayanan kesejahteraan sosial di Kabupaten Empat Lawang, khususnya keterbatasan akses, keterlambatan respon, dan ketimpangan distribusi bantuan sosial. Melalui pendekatan digital yang terintegrasi dan berbasis komunitas, inovasi ini berhasil mentransformasi layanan konvensional menjadi sistem pelayanan daring yang responsif, partisipatif, dan tepat sasaran. SI APEL MADANI CERDAS menghadirkan platform pelayanan publik yang menjangkau hingga ke tingkat desa, menjadikan Puskesmas dan operator desa sebagai ujung tombak pelayanan sosial yang efektif.

Sejak mulai diterapkan secara penuh pada awal tahun 2025, SI APEL MADANI CERDAS telah membuktikan dampaknya dalam meningkatkan kecepatan validasi data, mempercepat penanganan pengaduan, serta memperluas jangkauan layanan bagi masyarakat di wilayah terluar. Aplikasi ini tidak hanya memperkuat posisi Dinas Sosial sebagai koordinator perlindungan sosial, tetapi juga membangun budaya kerja baru yang lebih terbuka, transparan, dan berbasis bukti. Fitur-fitur seperti dashboard pemantauan, histori layanan, dan notifikasi otomatis memungkinkan proses pelayanan berjalan efisien tanpa ketergantungan pada tatap muka dan dokumen fisik.

Lebih dari sekadar alat bantu administrasi, SI APEL MADANI CERDAS telah menciptakan ekosistem pelayanan sosial digital yang adaptif, berkelanjutan, dan menjembatani kesenjangan layanan antarwilayah. Inovasi ini memperkuat sinergi antar-OPD dan pemangku kepentingan melalui pemanfaatan teknologi yang sederhana namun strategis, serta meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam penyampaian layanan. Kolaborasi lintas sektor dengan Disdukcapil, Dinas Kesehatan, BPJS, dan Diskominfo menjadi fondasi kuat bagi sistem yang tidak hanya fungsional, tetapi juga inklusif.

Ke depan, SI APEL MADANI CERDAS memiliki potensi besar untuk diintegrasikan dengan sistem layanan nasional seperti SLRT dan SIKS-NG, serta dikembangkan lebih lanjut dengan fitur analitik kerentanan sosial berbasis wilayah. Roadmap pengembangan yang disiapkan oleh Dinas Sosial juga membuka peluang replikasi ke kabupaten/kota lain yang menghadapi tantangan serupa dalam layanan sosial. Digitalisasi pelayanan bukan lagi opsi, melainkan keharusan untuk memastikan setiap warga negara mendapatkan hak dasarnya secara adil dan bermartabat.

Sebagai bagian dari komitmen Pemerintah Kabupaten Empat Lawang dalam mewujudkan daerah yang MADANI (Makmur, Aman, Damai, Agamis, Nasionalis, dan Indah), SI APEL MADANI CERDAS merupakan bukti konkret bahwa transformasi sosial bisa dilakukan dengan pendekatan teknologi yang relevan dan berbasis kebutuhan riil masyarakat.

Dengan dukungan regulasi yang kuat, sistem aplikasi yang mudah diakses, serta semangat gotong royong dari desa hingga kabupaten, SI APEL MADANI CERDAS layak dijadikan model inspiratif bagi daerah lain dalam memperkuat tata kelola perlindungan sosial yang cepat, transparan, dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Inovasi ini membuktikan bahwa digitalisasi pelayanan sosial bukan hanya mimpi, melainkan solusi nyata yang bisa diwujudkan bersama.