

BUKU PANDUAN TEKNIS INOVASI DAERAH

TSM

Teman Siaga Melayani

"Cepat • Responsif • Humanis • Terintegrasi"

DISUSUN OLEH:

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

(DPMPTSP)

MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PAREPARE

TAHUN 2026

KATA PENGANTAR

Dalam pengalaman saya selama 5 tahun mengembangkan dan mendampingi berbagai inovasi daerah untuk kompetisi tingkat nasional, saya memegang satu prinsip utama: inovasi pelayanan publik sejati tidak sekadar mendigitalisasi layanan, melainkan mengubah paradigma secara mendasar. Berangkat dari prinsip tersebut, inovasi **Teman Siaga Melayani (TSM)** lahir sebagai jawaban atas kebutuhan masyarakat terhadap layanan perizinan yang tidak lagi pasif (menunggu pemohon), namun proaktif, humanis, dan berorientasi pada inklusivitas.

Buku Panduan Teknis (*Manual Book*) ini disusun berdasarkan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dan laporan implementasi inovasi TSM di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Parepare. Panduan ini diharapkan menjadi acuan komprehensif bagi seluruh aparaturnya dan *frontliner* dalam mengoperasikan fitur-fitur TSM—mulai dari integrasi *WhatsApp Realtime* hingga tata cara pendampingan langsung (*One Man Service*)—sehingga kualitas layanan selalu terjaga, terukur, dan mampu direplikasi dengan sukses.

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang Inovasi

Model pelayanan perizinan pada umumnya menempatkan masyarakat sebagai pihak yang pasif; menunggu antrean lama, kurang mendapat kepastian progres berkas, dan minimnya fasilitasi khusus bagi kelompok rentan. Kondisi ini menurunkan indeks kepuasan masyarakat. TSM diinisiasi untuk menggeser paradigma tersebut, menempatkan petugas dan sistem sebagai pendamping aktif masyarakat sejak pengajuan berkas hingga izin diterbitkan.

Tujuan Utama

- Memberikan kepastian informasi progres perizinan secara instan dan *real-time*.
- Mencegah denda/pelanggaran administratif pemohon melalui notifikasi peringatan masa berlaku izin.
- Menghadirkan pelayanan inklusif dan bermartabat khusus bagi kelompok prioritas (Lansia, Ibu Hamil, Penyandang Disabilitas).
- Mengurai penumpukan antrean melalui pendampingan pra-verifikasi menggunakan gawai (tablet).

2. LIMA FITUR UTAMA TSM

Untuk menghadirkan pengalaman layanan paripurna, TSM mengintegrasikan instrumen digital dan pendampingan non-digital dalam lima fitur unggulan:

1. INFORMASI PROGRES PERIZINAN REAL-TIME

Sistem notifikasi otomatis melalui WhatsApp yang dikirimkan kepada pemohon pada setiap perubahan status perizinan. Mengurangi kunjungan berulang dan pertanyaan ke loket pelayanan.

2. NOTIFIKASI MASA BERLAKU PERIZINAN

Sistem akan memindai database secara otomatis dan memberikan peringatan melalui WhatsApp (H-30, H-7, dsb.) menjelang kedaluwarsanya sebuah izin agar masyarakat segera melakukan perpanjangan.

3. CHATBOT ASISTEN 24 JAM

Layanan asisten virtual interaktif yang dirancang untuk menjawab pertanyaan masyarakat mengenai syarat-syarat, alur pengurusan, dan biaya retribusi (jika ada) kapan pun di luar jam kerja.

4. ONE MAN SERVICE (INKLUSIF)

Pendampingan tatap muka purna (A to Z) oleh satu petugas khusus (Duta MPP) untuk kelompok rentan. Petugas mendampingi pemohon sejak dari pintu masuk hingga berkas selesai tanpa harus membuat pemohon berpindah loket.

5. PENDAMPINGAN ANTREAN PADAT VIA TABLET

Tindakan preventif dari petugas yang mendatangi pemohon di ruang tunggu saat loket sedang padat (antrean tinggi). Petugas melakukan entri dan verifikasi awal menggunakan tablet, memangkas waktu proses di meja loket secara drastis.

3. STANDAR OPERASIONAL & TATA KERJA

A. Kualifikasi Pelaksana Layanan

Petugas operasional TSM diwajibkan:

- Memahami alur bisnis dan syarat seluruh produk layanan di MPP Kota Parepare.
- Memiliki kecakapan dasar dalam penggunaan *dashboard* WhatsApp Business API dan manajemen aplikasi berbasis *mobile*.
- Mempunyai rekam jejak pelatihan keramahatan (*hospitality*), kecakapan komunikasi berempati, serta sensitivitas terhadap penyandang disabilitas dan kelompok rentan.

B. Alur Kerja Fitur Digital (Notifikasi & Chatbot)

TAHAPAN	AKTOR / SISTEM	URAIAN AKTIVITAS
Input & Pendaftaran	Petugas Front Office	Menerima pemohon, melakukan input permohonan ke sistem TSM, serta meregistrasi/memverifikasi nomor WhatsApp aktif milik pemohon (Maks 10 menit).
Sinkronisasi Progres	Sistem TSM Terintegrasi	Memindai progres berkas di sistem perizinan (<i>Back-office</i>) secara <i>real-time</i> setiap ada tahapan yang selesai diverifikasi atau disetujui.
Penyiaran (Broadcast)	Sistem Notifikasi	Mengirimkan notifikasi WhatsApp secara instan mengenai update progres maupun <i>reminder</i> masa berlaku ke nomor pemohon terdaftar.

C. Alur Kerja Fitur Non-Digital (Pendampingan)

LAYANAN	SASARAN UTAMA	TINDAKAN OPERASIONAL
---------	---------------	----------------------

One Man Service	Lansia, Ibu Hamil, Disabilitas	Saat pemohon datang, Duta TSM langsung mengambil alih proses. Pemohon dipersilakan duduk, sementara Duta TSM mengisi form dan memproses ke seluruh loket teknis hingga tuntas dalam 1 hari kerja.
Intervensi Tablet	Pemohon Reguler di saat beban puncak antrean	Bila antrean memanjang, petugas pendamping akan berkeliling memegang tablet, mengambil data pra-verifikasi. Saat tiba di loket, frontliner tinggal menerbitkan tanda terima/berkas final.

4. SARANA PENDUKUNG & MITIGASI RISIKO

Keberhasilan operasional TSM sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan mitigasi kegagalan sistem. Berikut pedoman pengawasannya:

1. **Infrastruktur Esensial:** Pastikan API WhatsApp Business tersambung ke *server* MPP. Siapkan gawai tablet dengan jaringan internet khusus (tanpa *bandwidth limiter*) untuk petugas antrean.
2. **Validitas Data Warga:** Kesalahan fatal notifikasi sering bermula dari *typo* saat entri nomor HP. Petugas loket wajib meminta pemohon menekan tombol panggil atau *missed call* saat nomor WA didaftarkan pertama kali.
3. **Sistem Log:** Semua intervensi (baik kiriman WA, dialog chatbot, maupun tiket *One Man Service*) otomatis terekam di sistem TSM. Data ini menjadi metrik penilaian evaluasi dan bahan laporan *evidence-based policy* tiap bulan.
4. **Mitigasi Offline:** Apabila terjadi *server down* pada sistem perizinan nasional, petugas harus segera melakukan *broadcast manual* permohonan maaf dan mengalihkan antrean dengan pencatatan fisik sementara.

--- Akhir dari Dokumen Panduan Teknis TSM ---