



WALIKOTA PALEMBANG

PROVINSI SUMATERA SELATAN

PERATURAN WALIKOTA PALEMBANG
NOMOR **38** TAHUN 2021

TENTANG

SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU
PENANGANAN FAKIR MISKIN DAN ORANG TIDAK MAMPU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
WALIKOTA PALEMBANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam upaya mewujudkan keterpaduan penyelenggaraan kesejahteraan sosial dan percepatan penanggulangan kemiskinan di Kota Palembang yang dilandasi oleh sinergitas, peningkatan akses, efektif, efisien dan terintergrasi dipandang perlu untuk mewujudkan penerapan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;
- b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 5 huruf c Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2018 tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu, Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu dibentuk oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II termasuk Kotapraja dalam Lingkungan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235);
5. Undang....

5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Upaya Penanganan Fakir Miskin melalui Pendekatan Wilayah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5449);
9. Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 199);
10. Peraturan Presiden Nomor 166 Tahun 2014 tentang Program Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 341);
11. Peraturan Menteri Sosial Nomor 08 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 567);
12. Peraturan Menteri Sosial Nomor 28 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Verifikasi dan Validasi Data Terpadu Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);
13. Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2018 tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1062);
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2020 tentang Tata Kerja dan Penyelarasan Kerja Serta Pembinaan Kelembagaan dan Sumber Daya Manusia Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Provinsi dan Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 794);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU PENANGANAN FAKIR MISKIN DAN ORANG TIDAK MAMPU.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota Ini yang dimaksud dengan:

1. Kota adalah Kota Palembang.
2. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Palembang.
3. Pemerintah Provinsi adalah Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.
4. Walikota adalah Walikota Palembang.
5. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota.
6. Dinas Sosial yang selanjutnya disebut Dinas adalah Dinas Sosial Kota Palembang
7. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah adalah Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Palembang.
8. Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu yang selanjutnya disebut SLRT adalah sistem layanan yang mengidentifikasi kebutuhan dan keluhan fakir miskin dan orang tidak mampu di pusat dan daerah.
9. Sekretariat Teknis SLRT Kota adalah Sekretariat Teknis SLRT Kota Palembang.
10. Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial-*Next Generation* yang selanjutnya disingkat SIKS-NG adalah suatu sistem informasi yang terdiri dari beberapa komponen yaitu pengumpulan, pengolahan, penyajian, dan diseminasi data kesejahteraan sosial terpadu yang dilaksanakan secara berjenjang dan berkesinambungan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
11. Pusat Kesejahteraan Sosial yang selanjutnya disebut Puskesos adalah tempat yang berfungsi untuk melakukan kegiatan pelayanan sosial bersama secara sinergis dan terpadu antara kelompok masyarakat dalam komunitas yang ada di desa/kelurahan/nama lain dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial.
12. Fakir Miskin adalah orang yang sama sekali tidak mempunyai sumber mata pencaharian dan/atau mempunyai sumber mata pencaharian tetapi tidak mempunyai kemampuan memenuhi kebutuhan dasar yang layak bagi kehidupan dirinya dan/atau keluarganya.
13. Orang Tidak Mampu adalah orang yang mempunyai sumber mata pencaharian, gaji atau upah, yang hanya mampu memenuhi kebutuhan dasar yang layak namun tidak mampu membayar iuran bagi dirinya dan keluarganya.
14. Penanganan Fakir Miskin adalah upaya yang terarah, terpadu, dan berkelanjutan yang dilakukan pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat dalam bentuk kebijakan, program dan kegiatan pemberdayaan, pendampingan, serta fasilitasi untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara.
15. Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial yang selanjutnya disebut PSKS adalah perseorangan, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang dapat berperan serta untuk menjaga, menciptakan, mendukung, dan memperkuat penyelenggaraan kesejahteraan sosial.

15. Penyandang

16. Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial yang selanjutnya disingkat PMKS adalah perorangan, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang karena suatu hambatan, kesulitan, atau gangguan, tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya, sehingga tidak dapat terpenuhi kebutuhan hidupnya baik jasmani, rohani, maupun sosial secara memadai dan wajar.
17. Tenaga Pendamping adalah orang yang diberikan tugas dan tanggung jawab untuk membantu pelaksanaan fungsi koordinasi dan bantuan teknis dikota, berasal dari unsur aparatur sipil negara atau nonaparatur sipil negara.
18. Manajer adalah orang yang diberi kewenangan untuk memimpin, mengelola, dan mengembangkan seluruh aktifitas SLRT pada tingkat kota, dan berasal dari aparatur sipil negara.
19. *Supervisor* adalah orang yang diberi kewenangan untuk memantau dan menganalisis hasil kerja fasilitator SLRT, dan berasal dari unsur PSKS atau aparatur sipil negara.
20. Fasilitator adalah petugas lapangan yang melaksanakan fungsi SLRT khususnya penjangkauan dan fasilitasi masyarakat di tingkat kelurahan, dan berasal dari unsur PSKS atau kader masyarakat.
21. Tenaga Kesejahteraan Sosial adalah seseorang yang dididik dan dilatih secara profesional untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan dan penanganan masalah sosial dan/atau seseorang yang bekerja, baik di lembaga pemerintah maupun swasta yang ruang lingkup kegiatannya di bidang kesejahteraan sosial.
22. Pekerja Sosial Profesional adalah seseorang yang bekerja, baik di lembaga pemerintah maupun swasta yang memiliki kompetensi dan profesi pekerjaan sosial, dan kepedulian dalam pekerjaan sosial yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, dan/atau pengalaman praktik pekerjaan sosial untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan dan penanganan masalah sosial.
23. Relawan Sosial adalah seseorang dan atau kelompok masyarakat baik yang berlatar belakang pekerjaan sosial maupun bukan berlatar belakang pekerjaan sosial tetapi melaksanakan kegiatan penyelenggaraan di bidang kesejahteraan sosial bukan di instansi sosial pemerintah atas kehendak sendiri dengan atau tanpa imbalan.
24. Penyuluh sosial adalah jabatan yang mempunyai ruang lingkup, tugas, tanggung jawab, dan wewenang untuk melaksanakan kegiatan penyuluhan bidang pembangunan kesejahteraan sosial yang diduduki oleh Pegawai Negeri Sipil dengan hak dan kewajiban yang diberikan secara penuh oleh pejabat yang wewenang.
25. Tim Kelompok Kerja adalah sekumpulan orang dengan keterampilan yang melengkapi serta berkomitmen untuk mencapai misi yang telah disepakati guna mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien, dalam penyelenggaraan SLRT maupun Puskesmas.
26. Tim Teknis adalah suatu tim kerja yang bersifat nonstruktural terdiri atas pejabat teknis yang membantu penyelenggaraan SLRT maupun Puskesmas.
27. Tim Penyelenggara adalah orang-orang yang bekerja untuk melaksanakan aktivitas layanan dan rujukan di sekretariat SLRT maupun Puskesmas.

28. Pelayanan Dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara.
29. Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu Pelayanan Dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal.
30. Verifikasi dan Validasi Data secara Dinamis adalah proses kegiatan pemeriksaan pengkajian, dan tindakan untuk menetapkan kesahihan data secara terus menerus.
31. Data Terpadu Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu adalah data Fakir Miskin hasil pendataan yang telah diverifikasi dan divalidasi oleh Kementerian Sosial dan telah berkoordinasi dengan pemerintah daerah.

BAB II PENYELENGGARAAN SLRT

Bagian Kesatu Umum

Pasal 2

SLRT bertujuan untuk:

- a. meningkatkan efektivitas dan efisiensi Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;
- b. meningkatkan akses layanan Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;
- c. mengintegrasikan Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;
- d. mendukung perluasan jangkauan Pelayanan Dasar; dan
- e. mendukung verifikasi dan validasi Data Terpadu Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu secara dinamis di kota.

Pasal 3

SLRT berfungsi untuk:

- a. mengintegrasikan informasi, data, dan layanan;
- b. mengidentifikasi dan menangani keluhan, serta melakukan rujukan;
- c. mencatat kepesertaan dan kebutuhan program;
- d. mendukung penerapan SPM; dan
- e. membantu pelaksanaan verifikasi dan validasi Data Terpadu Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu melalui SIKS-NG.

Pasal 4

Sasaran SLRT terdiri atas:

- a. perseorangan;
- b. keluarga;
- c. kelompok; dan/atau
- d. masyarakat.

Pasal 5

Penyelenggaraan SLRT meliputi:

- a. kelembagaan;

b. sarana

- b. sarana dan prasarana;
- c. sumber daya manusia; dan
- d. sumber pendanaan.

Bagian Kedua Kelembagaan

Pasal 6

Kelembagaan penyelenggaraan SLRT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a terdiri atas:

- a. kelembagaan koordinasi; dan
- b. kelembagaan pelayanan.

Pasal 7

Kelembagaan koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a dilaksanakan oleh Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Kota.

Pasal 8

- (1) Kelembagaan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b merupakan unit pelayanan yang terdiri atas:
 - a. sekretariat teknis SLRT kota; dan
 - b. puskesmas.
- (2) Sekretariat Teknis SLRT Kota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a paling sedikit terdiri atas:
 - a. manajer;
 - b. petugas penerima pengaduan di *front office*; dan
 - c. petugas pemberi layanan dan rujukan di *back office*.
- (3) Sekretariat Teknis SLRT Kota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berada dibawah Dinas dan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dibantu oleh *Supervisor* di tingkat kecamatan dan Fasilitator di tingkat kelurahan.
- (4) Puskesmas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b paling sedikit terdiri atas:
 - a. koordinator;
 - b. petugas penerima pengaduan di *front office*; dan
 - c. petugas pemberi layanan dan rujukan di *back office*.
- (5) Puskesmas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b berlokasi di kelurahan.
- (6) Sekretariat Teknis SLRT Kota dan *Supervisor* di tingkat kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dibentuk dan ditetapkan oleh Kepala Dinas.
- (7) Puskesmas dan Fasilitator sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dibentuk dan ditetapkan oleh Lurah.

Bagian Ketiga Sarana dan Prasarana

Pasal 9

- (1) Sarana dan prasarana yang diperlukan dalam penyelenggaraan SLRT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b terdiri atas:
 - a. ruang sekretariat;
 - b. alat

- b. alat elektronik; dan
 - c. papan visual berbasis *website*.
- (2) Ruang sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
- a. papan nama;
 - b. papan informasi;
 - c. ruang tunggu;
 - d. ruang penerima pengaduan di *front office*;
 - e. ruang pemberi layanan dan rujukan di *back office*;
 - f. ruang Manajer; dan
 - g. ruang rapat/konsultasi.
- (3) Alat elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
- a. tablet/telepon genggam berbasis *android*; dan
 - b. laptop berbasis *website*.
- (4) Papan visual berbasis *website* sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c berupa tampilan yang berisi:
- a. ringkasan usulan penambahan data penerima manfaat;
 - b. akses program pusat dan daerah;
 - c. komplementaritas dan irisan program;
 - d. informasi dan analisis kesenjangan layanan sosial; dan
 - e. informasi lain yang diperlukan.

Bagian Keempat Sumber Daya Manusia

Pasal 10

- (1) Sumber daya manusia dalam penyelenggaraan SLRT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c berasal dari unsur:
- a. tenaga kesejahteraan sosial;
 - b. pekerja sosial professional;
 - c. relawan sosial;
 - d. penyuluh sosial; dan
 - e. aparatur sipil negara yang menangani urusan pemerintahan di bidang sosial.
- (2) Sumber daya manusia penyelenggaraan SLRT sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. manajer;
 - b. *supervisor*;
 - c. fasilitator;
 - d. petugas penerima pengaduan di *front office*;
 - e. petugas pemberi layanan dan rujukan di *back office*;
 - f. petugas Puskesmas; dan
 - g. tenaga Pendamping.
- (3) Prinsip rekrutmen dan penempatan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada asas:
- a. keterbukaan;
 - b. mengutamakan sumber daya lokal;
 - c. kesempatan yang sama;
 - d. mempertimbangkan kualifikasi; dan
 - e. mendorong keterlibatan perempuan.

Pasal 11

Tugas dan tanggung jawab Manajer sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf a terdiri atas:

- a. mengoordinasikan proses perencanaan;
- b. menyosialisasikan SLRT;
- c. mengoordinasikan pelaksanaan tugas Sekretariat Teknis SLRT Kota;
- d. melakukan koordinasi dengan sekretariat Nasional SLRT;
- e. melakukan koordinasi dengan pihak terkait termasuk Pemerintah Provinsi dan pengelola program di kota; dan
- f. melakukan rujukan keluhan yang bersifat kepesertaan dan program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu kepada pengelola program terkait baik pusat maupun kota dalam kapasitasnya sebagai Manajer sekretariat teknis SLRT Kota.

Pasal 12

Tugas dan tanggung jawab *Supervisor* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf b terdiri atas:

- a. membina, mengawasi, dan membantu Fasilitator;
- b. menelaah usulan penambahan data Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;
- c. menelaah perubahan profil Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;
- d. menelaah penambahan data kebutuhan program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu; dan
- e. menelaah pendataan keluhan.

Pasal 13

Tugas dan tanggung jawab Fasilitator sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf c terdiri atas:

- a. penjangkauan dan pendampingan terhadap masyarakat;
- b. pengecekan data Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;
- c. pencatatan perubahan profil Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;
- d. pencatatan kepesertaan program;
- e. pencatatan kebutuhan program;
- f. pencatatan keluhan; dan
- g. sinergi dengan pendamping program kesejahteraan sosial lainnya.

Pasal 14

Tugas dan tanggung jawab petugas penerima pengaduan di *front office* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf d terdiri atas:

- a. menerima keluhan warga terkait layanan sosial;
- b. melakukan registrasi terkait laporan yang diterima;
- c. memberikan informasi terkait layanan yang tersedia di SLRT;
- d. menyampaikan mekanisme penanganan keluhan;
- e. memberikan informasi mengenai program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu; dan
- f. memeriksa status warga yang melapor dalam Data Terpadu Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu.

Pasal

Pasal 15

Tugas dan tanggung jawab petugas pemberi layanan dan rujukan di *back office* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf e terdiri atas:

- a. menerima dan menelaah berkas keluhan masyarakat;
- b. memberikan kepastian atas keluhan masyarakat;
- c. melakukan penanganan keluhan masyarakat yang dapat ditangani di SLRT;
- d. melakukan rujukan keluhan masyarakat yang tidak dapat ditangani di SLRT; dan
- e. memberikan layanan pemanfaatan Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu di tingkat kota.

Pasal 16

Tugas dan tanggung jawab petugas Puskesmas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf f terdiri atas:

- a. mencatat keluhan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu ke dalam sistem aplikasi Puskesmas yang terhubung dengan Sekretariat Teknis SLRT Kota;
- b. melayani, menangani, dan menyelesaikan keluhan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu sesuai dengan kapasitas Puskesmas;
- c. memberikan rujukan atas keluhan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu kepada pengelola program/layanan sosial di kelurahan; dan
- d. mendukung dan memfasilitasi verifikasi dan validasi Data Terpadu Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu di tingkat kelurahan.

Pasal 17

Tugas dan tanggung jawab Tenaga Pendamping sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf g terdiri atas:

- a. mendorong koordinasi antara SLRT dengan Perangkat Daerah dan lembaga terkait, Organisasi Masyarakat Sipil, Dunia Usaha, dan lainnya;
- b. memastikan usulan pembaharuan data, pencatatan kepesertaan dan kebutuhan program, serta pencatatan keluhan, rujukan, dan penanganan keluhan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu melalui SLRT berjalan dengan baik;
- c. memastikan kelembagaan Sekretariat Teknis SLRT Kota dan kelembagaan Puskesmas terbangun dan berjalan sesuai dengan fungsinya;
- d. memastikan pelaksanaan SLRT masuk dalam dokumen perencanaan tahunan dan perencanaan lima tahunan;
- e. memastikan adanya dukungan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
- f. mendorong adanya regulasi kota untuk perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan terkait SLRT;
- g. melakukan pendampingan terhadap pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi pelaksanaan SLRT;
- h. menuliskan cerita perubahan yang berkaitan dengan pelaksanaan SLRT di kota;
- i. membantu

- i. membantu menyelesaikan persoalan teknis aplikasi yang dialami oleh penyelenggara SLRT;
- j. membantu koordinasi antara Pemerintah Kota penyelenggara SLRT dengan Pemerintah Provinsi; dan
- k. melakukan kegiatan lain yang berhubungan dengan pelaksanaan SLRT dari Kementerian Sosial dan Sekretariat Nasional SLRT.

Bagian Kelima Sumber Pendanaan

Pasal 18

Sumber pendanaan penyelenggaraan SLRT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf d dapat berasal dari:

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
- b. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; atau
- c. sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

BAB III LAYANAN SLRT

Pasal 19

- (1) Layanan SLRT yang diberikan terdiri atas:
 - a. informasi program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;
 - b. data Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;
 - c. pengaduan masyarakat;
 - d. identifikasi;
 - e. penjangkauan;
 - f. penanganan; dan
 - g. rujukan.
- (2) Layanan SLRT sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Peraturan perundang-undangan.

Pasal 20

Mekanisme layanan SLRT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) dilakukan dengan cara:

- a. masyarakat datang ke Puskesmas atau Sekretariat Teknis SLRT Kota; atau
- b. fasilitator mengunjungi atau bertemu masyarakat.

Pasal 21

- (1) Masyarakat yang datang ke Puskesmas atau Sekretariat Teknis SLRT Kota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf a dilaksanakan dengan menyampaikan keluhan atau permasalahan kepada petugas penerima pengaduan di *front office*.
- (2) Keluhan atau permasalahan yang sudah diterima oleh petugas penerima pengaduan di *front office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) selanjutnya disampaikan kepada petugas pemberi layanan dan rujukan di *back office*.

(3) Keluhan

- (3) Keluhan atau permasalahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dicatat dan dianalisis oleh petugas pemberi layanan dan rujukan di *back office*.
- (4) Hasil pencatatan dan analisis keluhan atau permasalahan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diperiksa oleh *Supervisor* guna mendapatkan persetujuan.
- (5) Hasil pencatatan dan analisis keluhan atau permasalahan yang sudah mendapatkan persetujuan dari *Supervisor* sebagaimana dimaksud pada ayat (4) disampaikan kepada Sekretariat Teknis SLRT Kota.

Pasal 22

- (1) Fasilitator SLRT yang mengunjungi atau bertemu masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf b dilaksanakan dengan mencatat dan menganalisis keluhan atau permasalahan menggunakan sistem aplikasi SLRT.
- (2) Hasil pencatatan dan analisis keluhan atau permasalahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diperiksa oleh *Supervisor* guna mendapatkan persetujuan.
- (3) Hasil pencatatan dan analisis keluhan atau permasalahan yang sudah mendapatkan persetujuan dari *Supervisor* sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada Sekretariat Teknis SLRT Kota.

Pasal 23

Puskesmas, Sekretariat Teknis SLRT Kota, atau Fasilitator sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf a dan huruf b menginformasikan kepada warga terkait hasil tindak lanjut penanganan keluhan atau permasalahan.

BAB IV KOORDINASI DAN KEMITRAAN

Bagian Kesatu Koordinasi

Pasal 24

- (1) Koordinasi di tingkat kota dilakukan antara Sekretariat Teknis SLRT Kota dengan Perangkat Daerah pengelola program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam pembentukan, penyelenggaraan, monitoring dan evaluasi, keberlanjutan, dan perluasan SLRT.
- (3) Koordinasi SLRT sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Peraturan perundang-undangan.

Bagian

Bagian Kedua
Kemitraan

Pasal 25

- (1) Kemitraan SLRT dilaksanakan dengan pihak terkait baik di pusat maupun di kota.
- (2) Pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berasal dari unsur kementerian/lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota, dunia usaha, dan masyarakat.
- (3) Kemitraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam penanganan keluhan dan rujukan terkait program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu.
- (4) Kemitraan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaksanakan dengan berasaskan nondiskriminasi, tidak bermuatan politis, transparan, dan akuntabel.
- (5) Kemitraan SLRT sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Peraturan perundang-undangan.

BAB V
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Bagian Kesatu
Pemantauan

Pasal 26

- (1) Pemantauan dilakukan untuk menjamin sinergi, kesinambungan, dan efektivitas langkah-langkah secara terpadu dalam penyelenggaraan SLRT.
- (2) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk mengetahui perkembangan dan hambatan dalam penyelenggaraan SLRT.
- (3) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara berjenjang oleh Dinas dan/atau Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.
- (4) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan mulai dari perencanaan, penganggaran sampai dengan penyelenggaraan SLRT.

Bagian Kedua
Evaluasi

Pasal 27

- (1) Evaluasi penyelenggaraan SLRT dilakukan pada akhir tahun anggaran oleh Walikota melalui Dinas dan/atau Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.
- (2) Hasil evaluasi penyelenggaraan SLRT digunakan sebagai bahan masukan bagi penguatan, keberlanjutan, dan perluasan penyelenggaraan SLRT.
- (3) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Peraturan perundang-undangan.

BAB VI
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 28

- (1) Pembinaan dan pengawasan dilaksanakan secara berjenjang.
- (2) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Walikota melalui Dinas dan/atau Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 29

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Palembang.

Ditetapkan di Palembang
pada tanggal **31 Desember 2021**



Diundangkan di Palembang
pada tanggal **31 Desember 2021**

SEKRETARIS DAERAH KOTA PALEMBANG,



BERITA DAERAH KOTA PALEMBANG TAHUN 2021 NOMOR **38**