



WALIKOTA PEKANBARU
PROVINSI RIAU

PERATURAN WALIKOTA PEKANBARU
NOMOR 59 TAHUN 2022

TENTANG

**SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU “MADANI BERTUAH”
PENANGANAN FAKIR MISKIN DAN PEMERLU PELAYANAN
KESEJAHTERAAN SOSIAL
KOTA PEKANBARU**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PEKANBARU

- Menimbang : a. bahwa dalam upaya pelayanan dan penanganan terhadap masalah kesejahteraan sosial agar lebih efektif dan efisien perlu adanya penanganan dan pelayanan secara terpadu;
- b. bahwa berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin yang menyatakan penanganan fakir miskin dilaksanakan secara terarah, terpadu dan berkelanjutan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat yang selanjutnya diwujudkan dalam suatu Sistem Layanan Rujukan Terpadu;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, dan huruf b diatas, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu “Madani Bertuah”.
- Mengingat : 1. Undang -Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pengesahan International Covenant On Economic, Social and Cultural Right (Kovenan Internasional (Kovenan

Internasional tentang hak-hak ekonomi, sosial dan budaya) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 118,tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4557);

3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4967);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
6. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235);
7. 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-Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
8. 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);
9. 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 Nomor 5449);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);

11. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6148);
13. Peraturan Presiden RI 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);
14. Peraturan Presiden RI Nomor 166 Tahun 2014 tentang Program Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 341);
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 19 tahun 2011 tentang Pedoman Pengintegrasian Layanan Sosial dasar di Pos Pelayanan Terpadu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 288);
16. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 567);
17. Peraturan Menteri dalam Negeri RI Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 2036);
18. Peraturan Menteri Sosial RI 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 10620);
19. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 578);
20. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lebaran Daerah Kota Pekanbaru Tahun 2016 Nomor 17, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pekanbaru Nomor 25);
21. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 97 Tahun 2016 Tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Tugas dan

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA PEKANBARU TENTANG SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU “MADANI BERTUAH” PENANGANAN FAKIR MISKIN DAN PEMERLU PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL KOTA PEKANBARU

BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

- (1) Walikota adalah Walikota Pekanbaru.
- (2) Daerah adalah Kota Pekanbaru.
- (3) Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut azas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip negara kesatuan republik indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- (4) Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut OPD adalah Organisasi Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.
- (5) Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.
- (6) Sistem Layanan Rujukan Terpadu yang selanjutnya disebut SLRT adalah sistem yang membantu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin dan rentan serta menghubungkannya dengan melakukan rujukan kepada pengelola program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan di pusat dan daerah.
- (7) Sistem Layanan Rujukan Terpadu “Madani Bertuah” untuk penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu adalah pelaksana SLRT di daerah.
- (8) Pusat Kesejahteraan Sosial yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah pusat layanan yang berfungsi untuk melakukan kegiatan pelayanan sosial secara terpadu dan bersinergi dalam penanganan kemiskinan yang ada di kelurahan dan kecamatan.
- (9) Tim pelaksana adalah orang-orang yang bekerja untuk melaksanakan layanan dan rujukan di sekretariat SLRT dan lapangan.
- (10) *Technical Assistance* (pendamping daerah) yang selanjutnya disebut TA adalah tenaga ahli yang direkrut oleh Kementerian Sosial dengan tugas dan tanggungjawab melakukan pendampingan terhadap pelaksanaan SLRT.
- (11) Manajer adalah orang yang diberikan kewenangan untuk memimpin, mengelola dan mengembangkan seluruh aktivitas SLRT.
- (12) Supervisor adalah orang yang diberi kewenangan untuk melaksanakan pengawasan dan menganalisis hasil kerja fasilitator yang berkedudukan ditingkat kelurahan dan kecamatan yang bertindak sekaligus penghubung antara manajer dan fasilitator.
- (13) Front office yang selanjutnya disebut FO adalah bagian informasi dan registrasi pengaduan atau keluhan pada sekretariat SLRT maupun pada Puskesmas.

- (14) Back office yang selanjutnya disebut BO adalah bagian layanan dan rujukan penanganan pengaduan atau keluhan masyarakat pada sekretariat SLRT maupun pada Puskesmas.
- (15) Fasilitator adalah petugas yang melakukan penjangkauan, pendampingan dan fasilitasi masyarakat ditingkat kelurahan.
- (16) 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.
- (17) Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial yang selanjutnya disebut PPKS adalah perseorangan, keluarga, kelompok dan/atau masyarakat yang karena suatu hambatan, kesulitan atau gangguan, tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya, sehingga memerlukan pelayanan sosial untuk memenuhi kebutuhan hidupnya baik jasmani dan rohani maupun sosial secara memadai dan wajar.
- (18) Tim Reaksi Cepat yang selanjutnya disebut TRC adalah Tim yang disiapkan untuk mengelola dan menggerakkan proses pemanfaatan atau pendayagunaan potensi sumber kesejahteraan sosial dalam pelaksanaan pembangunan bidang kesejahteraan sosial.
- (19) Petugas Administrasi adalah petugas yang bertanggungjawab mengendalikan username/password aplikasi di SLRT.
- (20) Penanganan Kemiskinan adalah kebijakan dan program Pemerintah serta Pemerintah Daerah yang dilakukan secara sistematis, terencana, dan bersinergi dengan dunia usaha dan masyarakat untuk mengurangi jumlah penduduk miskin dalam rangka meningkatkan derajat kesejahteraan rakyat.
- (21) Kemiskinan adalah suatu kondisi sosial ekonomi seseorang atau sekelompok orang yang tidak terpenuhi hak-hak dasarnya untuk mempertahankan dan mengembangkan kehidupan yang bermartabat.
- (22) Miskin adalah kondisi dimana seorang tidak mampu memenuhi hak-hak dasar antara lain kebutuhan pangan, layanan kesehatan, layanan pendidikan, pekerjaan dan berusaha, perumahan, air bersih dan sanitasi, sumber daya alam dan rasa aman.
- (23) 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.
- (24) Keluarga adalah unit terkecil dalam masyarakat yang terdiri dari suami istri, atau suami istri dan anaknya, atau ayah dan anaknya, atau ibu dan anaknya atau keluarga sedarah dalam garis lurus keatas atau kebawah sampai derajat ketiga.
- (25) Warga miskin adalah orang miskin yang berdomisili di Kota Pekanbaru dan memiliki Kartu Tanda Penduduk.
- (26) Orang tidak mampu adalah orang yang mempunyai sumber mata pencaharian, gaji atau upah yang hanya mampu memenuhi kebutuhan dasar yang layak.
- (27) Masyarakat Kota Pekanbaru adalah masyarakat yang terdaftar dalam kartu keluarga kota Pekanbaru.
- (28) Kartu Tanda Penduduk yang selanjutnya disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berlaku diseluruh wilayah Negara Republik Indonesia.
- (29) Kartu Keluarga selanjutnya disingkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan keluarga, serta identitas anggota keluarga.
- (30) Data Terpadu Kesejahteraan Sosial yang selanjutnya disingkat DTKS adalah data induk yang berisi data pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial,

penerima bantuan dan pemberdayaan sosial, serta potensi sumber kesejahteraan sosial di Kota Pekanbaru.

- (31) Daftar awal (*pre-list*) adalah data awal yang diambil dari Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Kota Pekanbaru.
- (32) Verifikasi adalah pemeriksaan dan pengkajian untuk menjamin kebenaran Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu
- (33) Validasi adalah suatu tindakan untuk menetapkan kesahihan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu untuk dimasukkan dalam basis data terpadu kemiskinan atau sebagai penerima program kemiskinan.
- (34) Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial- *Next Generation* yang selanjutnya disingkat SIKS-NG adalah sistem informasi yang mendukung proses pengelolaan data terpadu kesejahteraan sosial.
- (35) Sistem Pengolahan Data Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat SI PENGODA TERSIPU adalah aplikasi penginputan dan pengolahan data pengaduan, usulan data terpadu dan data-data Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan dan penanganan kemiskinan kota Pekanbaru.
- (36) Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah Standar yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan dan penanganan kemiskinan.
- (37) Kesejahteraan Sosial adalah sistem yang terorganisir dari usaha-usaha dan lembaga-lembaga sosial yang ditujukan untuk membantu individu atau kelompok dalam mencapai standar hidup.
- (38) Pelayanan Sosial adalah aktivitas yang terorganisir yang bertujuan untuk membantu masyarakat untuk saling menyesuaikan diri dengan sesamanya dan dengan lingkungan sosialnya.
- (39) Lembaga lainnya adalah instansi diluar Pemerintah Kota Pekanbaru yang ikut berperan aktif maupun pasif dalam penanganan kemiskinan di Kota Pekanbaru; seperti perusahaan swasta, organisasi masyarakat, lembaga kesejahteraan sosial, lembaga swadaya masyarakat, dan lain-lain.
- (40) Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan yang selanjutnya disebut TKPK Kota Pekanbaru adalah Tim yang dibentuk oleh pemerintah kota Pekanbaru sebagai Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan.
- (41) *CSR (Corporate Social Responsibility)* adalah suatu bentuk kepedulian kelompok dunia usaha yang berkontribusi dalam pembangunan bidang kesejahteraan sosial.

Pasal 2

Penyelenggaraan SLRT bertujuan :

Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dan rujukan bagi PPKS, khususnya untuk mengurangi kemiskinan, kerentanan, dan kesenjangan. Secara khusus, tujuan yang akan dicapai adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan akses PPKS terhadap multiprogram/layanan;
- b. Meningkatkan integrasi pelbagai layanan sosial di daerah sehingga fungsi layanan tersebut menjadi lebih responsif;
- c. Meningkatkan kapasitas pemerintah daerah dalam mendukung pelaksanaan verifikasi dan validasi Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) secara dinamis dan berkala serta pemanfaatannya untuk program-program perlindungan sosial di daerah;
- d. Mendukung perluasan jangkauan pelayanan dasar;
- e. Memberdayakan masyarakat untuk lebih memahami hak-haknya terkait dengan layanan dan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan;

- f. Meningkatkan kapasitas pemerintah di semua tingkatan dalam mengoordinasikan dan mengintegrasikan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan; dan
- g. Memberikan masukan untuk proses perencanaan dan penganggaran program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan agar lebih memihak kepada PPKS.

Pasal 3

Azas penyelenggaraan SLRT dan Puskesmas sebagai berikut :

- a. Legal, berarti mengacu pada perundang-undangan maupun kebijakan yang sah;
- b. Responsif, berarti mampu memberikan informasi, rujukan, dan layanan perlindungan sosial maupun penanggulangan kemiskinan secara cepat sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan;
- c. Transparan, berarti informasi tentang kepesertaan program, kebutuhan rumah tangga, dan tindakan yang dilakukan oleh pemangku kepentingan terkait dapat diakses semua pihak secara langsung dan seketika (*real time*) serta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pengadu mendapatkan informasi tentang proses dan hasil penanganan pengaduannya.
- d. Partisipatif, berarti melibatkan semua pihak terkait, termasuk pemerintah pusat, daerah, dan desa serta masyarakat, dalam perencanaan dan pelaksanaan SLRT dan Puskesmas.
- e. Kesetaraan gender, berarti layanan sosial memberikan manfaat secara berkeadilan kepada masyarakat miskin dan rentan, baik laki-laki maupun perempuan.
- f. Akuntabel, berarti proses pengelolaan informasi dan pengaduan serta tindak lanjutnya dapat dipertanggungjawabkan kepada semua pihak dan masyarakat.
- g. Objektif, berarti membantu memberikan dan memvalidasi data kemiskinan sesuai dengan kondisi rumah tangga/keluarga miskin/rentan miskin yang sebenarnya.
- h. Berkelanjutan, berarti dilaksanakan secara berkesinambungan oleh pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya dipelbagai jenjang.

Pasal 4

Sasaran SLRT dan Puskesmas :

- a. Perseorangan;
- b. Keluarga;
- c. Kelompok; dan/ atau
- d. Masyarakat.

Pasal 5

- (1) SLRT “Madani Bertuah” adalah pelayanan dan rujukan bagi PPKS khususnya untuk mengurangi kemiskinan, kerentanan, dan kesenjangan,
- (2) SLRT “Madani bertuah” dikukuhkan dengan Peraturan Walikota Pekanbaru.

BAB II TUGAS DAN FUNGSI

Pasal 6

SLRT “Madani Bertuah” mempunyai tugas melaksanakan pelayanan terpadu lintas sektoral, berkoordinasi dengan OPD terkait dengan program penanganan kemiskinan dan perlindungan sosial.

Pasal 7

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 6, SLRT “Madani Bertuah” memiliki fungsi sebagai berikut :

- a. Melakukan integrasi layanan dan informasi berbagai layanan sosial yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan pemerintah kota;
- b. Melakukan identifikasi keluhan masyarakat, baik keluhan yang bersifat kepesertaan dan keluhan lainnya terkait program-program penanganan kemiskinan dan perlindungan sosial;
- c. Mencatat dan menginventarisir kebutuhan program dari rumah tangga dan/ atau keluarga miskin sesuai dengan kebutuhan;
- d. Melakukan rujukan bagi keluarga miskin terhadap program-program sesuai dengan kebutuhan berdasarkan hasil identifikasi keluhan;
- e. Mencatat dan menginventarisir data kepesertaan program penanganan kemiskinan dan perlindungan sosial baik yang bersumber dari dana APBN, APBD maupun sumber dana lainnya yang sah;
- f. Melaksanakan pemutakhiran data kepesertaan program penanganan kemiskinan dan perlindungan sosial secara dinamis dan berkelanjutan;
- g. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Walikota.

BAB III PENYELENGGARAAN SLRT Bagian Kesatu Umum

Pasal 8

Penyelenggaraan SLRT “Madani Bertuah” meliputi :

- a. Kelembagaan;
- b. Sarana dan Pra Sarana;
- c. Sumber Daya Manusia; dan
- d. Sumber pendanaan

Bagian Kedua Kelembagaan

Pasal 9

Kelembagaan SLRT “Madani Bertuah” sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 huruf a terdiri dari :

- a. Kelembagaan koordinasi; dan
- b. Kelembagaan pelaksana.

Pasal 10

Kelembagaan Koordinasi SLRT “Madani Bertuah” sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 huruf a dilaksanakan oleh Tim Koordinasi yang terdiri dari pemangku kepentingan lintas sektoral.

Pasal 11

Kelembagaan Pelaksana SLRT “Madani Bertuah” sebagai mana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b merupakan unit pelayanan yang dilaksanakan oleh sekretariat SLRT “ Madani Bertuah” yang berkedudukan di Kota Pekanbaru.

Bagian Ketiga Sarana dan Prasarana

Pasal 12

Sarana dan prasarana yang diperlukan dalam penyelenggaraan SLRT “Madani Bertuah” sebagai mana dimaksud dalam pasal 8 huruf b terdiri atas :

- a. Ruang sekretariat;
- b. Alat elektronik.
- c. Papan visual berbasis website.

Pasal 13

- (1) Ruang sekretariat sebagaimana dimaksud dalam pasal 12 huruf a meliputi :
 - a. Papan nama;
 - b. Papan informasi;
 - c. Ruang tunggu;
 - d. Ruang penerima pengaduan *front office*;
 - e. Ruang pemberian layanan rujukan *back office*;
 - f. Ruang manajer;
 - g. Ruang rapat;
 - h. Ruang konseling;
 - i. Ruang piket Tim TRC;
 - j. Ruang piket pilar-pilar kesejahteraan sosial.
- (2) Alat elektronik sebagaimana dimaksud dalam pasal 12 huruf b meliputi :
 - a. Tablet/telpon genggam berbasis android; dan
 - b. Komputer dan Laptop berbasis website.
- (3) Papan visula berbasis website sebagaimana dimaksud dalam pasal 12 huruf c berupa tampilan :
 - a. Ringkasan informasi hasil pencatatan kepesertaan dan kebutuhan program seta keluhan;
 - b. Akses program pusat dan daerah;
 - c. Komplementaritas dan irisan program;
 - d. Informasi dan analisis kesenjangan layanan sosial; dan
 - e. Informasimlain yang diperlukan.

Bagian Keempat Sumber Daya Manusia

Pasal 14

- (1) Sumber Daya Manusia dalam penyelenggaraan SLRT “Madani Bertuah” sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c berasal dari unsur :
 - a. Pekerja Sosial Profesional;
 - b. Tenaga Kesejahteraan Sosial;
 - c. Relawan sosial;
 - d. Penyuluh sosial; dan

- e. Aparatur sipil negara yang menangani urusan pemerintahan dibidang sosial dan bidang terkait lainnya.
- (2) Sumber Daya Manusia pelaksana SLRT “Madani Bertuah” sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
- a. Manajer;
 - b. Supervisor;
 - c. Back office (pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan sosial ekonomi, pelayanan jangkauan PPKS, data dan pelaporan);
 - d. Front Office;
 - e. Fasilitator;
 - f. Petugas Adminitrasi;
 - g. Tim Reaksi Cepat (TRC) / petugas lapangan.
 - h. *Technical Assisstance* (Pendamping Daerah)

Pasal 15

- (1) Manajer sebagaimana dimaksud pada pasal 14 huruf a terdiri dari 1 (satu) orang dan merupakan orang yang diberikan kewenangan untuk memimpin, mengelola dan mengembangkan seluruh aktivitas SLRT.
- (2) Kriteria Manajer sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) sebagai berikut :
- a. Tingkat pendidikan minimal sarjana atau sederajat;
 - b. Diutamakan berasal dari unsur Aparatur Sipil Negara (ASN) dinas/instansi sosial;
 - c. Memahami pelbagai program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan di tingkat desa/ kelurahan dan kabupaten/kota;
 - d. Memiliki kemampuan dasar dalam menggunakan komputer/alat pengolah data lainnya;
 - e. Mampu berkoordinasi dengan baik;
 - f. Memiliki pengalaman bekerja sama dengan pemerintah daerah dan pemerintah desa/kelurahan.
- (3) Tugas dan tanggungjawab manajer sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) terdiri dari :
- a. Mengkoordinasikan proses perencanaan;
 - b. Mensosialisasikan SLRT di daerah;
 - c. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Sekretariat Teknis termasuk : Pengelolaan Supervisor, *front office*, dan *back office*;
 - d. Memberikan rujukan keluhan kepada pengelola program terkait baik pusat maupun daerah;
 - e. Menganalisis hasil pengumpulan data SLRT;
 - f. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait, termasuk pemerintah provinsi dan pengelola program di daerah;
 - g. Memberikan rujukan keluhan yang bersifat kebutuhan program dan kepesertaan kepada pengelola program terkait baik di pusat maupun daerah dalam kapasitasnya sebagai Manajer Sekretariat Teknis.

Pasal 16

- (1) Supervisor sebagaimana dimaksud pada pasal 14 ayat (2) huruf b adalah orang yang diberi kewenangan untuk melaksanakan pengawasan dan menganalisis hasil kerja fasilitator yang berkedudukan ditingkat kelurahan dan kecamatan yang bertindak sekaligus penghubung antara manajer dan fasilitator.

- (2) Kriteria Supervisor sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) sebagai berikut:
- a. Tingkat pendidikan minimal sekolah menengah atas atau sederajat;
 - b. Diutamakan berasal dari unsur TKSK atau ASN tingkat kecamatan;
 - c. Diutamakan berdomisili dan/atau memiliki KTP di wilayah kecamatan setempat;
 - d. Tidak rangkap jabatan sebagai pendamping program yang memiliki persyaratan tidak boleh rangkap jabatan;
 - e. Memahami pelbagai program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan nasional maupun daerah;
 - f. Memiliki kemampuan dasar menggunakan komputer/pengolah data lainnya;
 - g. Memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik;
 - h. Bersedia melakukan kegiatan pendampingan sosial kepada masyarakat sekitar;
- (3) Tugas dan Tanggung Jawab Supervisor sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) adalah mengawasi dan membantu pendamping sosial di tingkat masyarakat. Secara khusus, Supervisor bertanggung jawab untuk :
- a. Membina, mengawasi, dan membantu pendamping sosial di tingkat masyarakat;
 - b. Menelaah usulan penambahan data fakir miskin dan orang tidak mampu;
 - c. Menelaah data kepesertaan dan kebutuhan program penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu; dan
 - d. Menelaah pendataan keluhan.

Pasal 17

- (1) Petugas *Back office* atau petugas bagian layanan rujukan adalah bagian layanan dan rujukan penanganan pengaduan atau keluhan masyarakat pada sekretariat SLRT maupun Puskesmas.
- (2) Kriteria petugas *Back Office* atau petugas bagian layanan dan rujukan Sekretariat SLRT sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) sebagai berikut :
- a. Tingkat pendidikan minimal sekolah menengah atas atau sederajat;
 - b. Memahami pelbagai program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan nasional maupun daerah;
 - c. Memiliki kemampuan dasar menggunakan komputer/pengolah data lainnya;
 - d. Memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik;
 - e. Memiliki pengalaman bekerja sama dengan pemerintah daerah dan pemerintah desa/kelurahan;
 - f. Berdomisili dan/atau memiliki KTP di wilayah kabupaten/kota setempat.
- (3) Tugas dan tanggungjawab petugas bagian layanan rujukan atau petugas *Back Office* sekretariat SLRT sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) sebagai berikut :
- a. Menerima keluhan warga yang telah di periksa oleh bagian layanan (*Front Office*);
 - b. Memberikan jawaban/kepastian atas aduan yang diterima;
 - c. Melakukan penanganan keluhan warga yang dapat ditangani di Sekretariat SLRT; dan
 - d. Atas persetujuan Manajer, memberi rujukan keluhan warga yang tidak dapat ditangani di Sekretariat SLRT kepada pengelola program terkait OPD di kabupaten/kota, provinsi, dan pusat serta program yang dikelola oleh pihak non pemerintah.

- (4) Petugas *Back Office* terdiri dari :
- a. *Back Office* layanan kesehatan;
 - b. *Back Office* layanan pendidikan;
 - c. *Back Office* layanan sosial ekonomi;
 - d. *Back Office* layanan jangkauan PPKS;
 - e. *Back Office* layanan data dan pelaporan.

Pasal 18

- (1) Petugas *Front Office* atau petugas penerima pengaduan sebagaimana dimaksud pada pasal 14 ayat (2) huruf d adalah petugas penerima pengaduan atau keluhan pada sekretariat SLRT “Madani Bertuah”.
- (2) Kriteria petugas *Front Office* atau petugas penerima pengaduan atau keluhan Sekretariat SLRT sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) sebagai berikut :
- a. Tingkat pendidikan minimal sekolah menengah atas atau sederajat,
 - b. Memahami perbagai program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan nasional maupun daerah,
 - c. Memiliki kemampuan dasar menggunakan komputer/ pengolah data lainnya,
 - d. Memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik,
 - e. Memiliki kemampuan observasi dan analisis kebutuhan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan dari warga masyarakat yang mengadu
 - f. Berdomisili dan/ atau memiliki KTP wilayah kabupaten/ kota setempat.
- (3) Tugas dan tanggungjawab petugas *Front Office* atau penerima pengaduan atau keluhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut :
- a. Menerima keluhan warga terkait layanan sosial di daerah dan melakukan registrasi terkait laporan yang diterima;
 - b. Mencatat keluhan masyarakat yang datang ke SLRT ke dalam formulir pengaduan;
 - c. Memberikan informasi terkait layanan yang tersedia di SLRT serta menyampaikan mekanisme penanganan keluhan;
 - d. Memberikan informasi tentang program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan baik yang berasal dari pusat (program nasional), Provinsi dan Kabupaten/Kota serta layanan dan program yang dikelola oleh pihak non pemerintah; dan
 - e. Memeriksa apakah warga yang melapor ada atau tidak dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS);
 - Apabila ada di dalam Basis Data, kemudian memeriksa dan menganalisis serta meneruskan ke bagian back office sesuai dengan jenis keluhan;
 - Apabila tidak ada dalam Basis Data, bagian front office mencatat profil dasar warga dan mengusulkan yang bersangkutan apakah layak atau tidak dimasukkan kedalam Basis Data (daftar penerima layanan)
 - f. Menginput data usulan baru DTKS yang telah dimusyawarahkan di kelurahan ke dalam aplikasi SIKS-NG;
 - g. Data yang diupdate adalah perubahan DTKS dan data program-program penanganan kemiskinan baik yang berasal dari daerah ataupun pusat.
 - h. Perbaiki data anomali dan menyesuaikan dengan web Capil Kemendagri.

Pasal 19

- (1) Fasilitator sebagaimana dimaksudkan pasal 14 ayat (2) huruf e merupakan petugas yang melakukan penjangkauan, pendampingan dan fasilitasi masyarakat ditingkat kelurahan.
- (2) Kriteria fasilitator sebagaimana sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) sebagai berikut :
 - a. Tingkat pendidikan minimal sekolah menengah atas atau sederajat,
 - b. Memiliki jiwa kerelawanan sosial,
 - c. Memiliki pengalaman aktif dalam kegiatan kemasyarakatan,
 - d. Tidak rangkap jabatan sebagai pendamping program yang memiliki persyaratan tidak boleh rangkap jabatan,
 - e. Memiliki konsep penyelenggaraan kesejahteraan sosial maupun program daerah,
 - f. Memiliki kemampuan dasar menggunakan komputer/ pengolah data lainnya,
 - g. Memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik,
 - h. Memiliki kemampuan observasi dan analisis kebutuhan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan dari warga masyarakat yang mengadu
 - i. Bersedia melakukan pendampingan sosial kepada masyarakat sekitar
 - j. Berdomisili dan/ atau memiliki KTP wilayah kabupaten/ kota setempat.
- (3) Tugas dan tanggungjawab fasilitator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut :
Tugas utama Fasilitator adalah melakukan penjangkauan dan pendampingan terhadap masyarakat. Secara khusus, pendamping sosial bertanggung jawab melakukan:
 - a. Penjangkauan dan pendampingan terhadap masyarakat;
 - b. Pencatatan kepesertaan program;
 - c. Pencatatan kebutuhan program;
 - d. Pencatatan keluhan; dan
 - e. Sinergi dengan pendamping program kesejahteraan sosial lainnya.

Pasal 20

Petugas Administrasi sebagaimana dimaksud pada pasal 14 ayat (2) huruf f berkedudukan di sekretariat SLRT “Madani Bertuah” bertugas dan bertanggungjawab mengendalikan username/password aplikasi di SLRT untuk front office, supervisor, fasilitator dan puskesmas di tiap-tiap kelurahan kecamatan, serta melaksanakan penataan pengadministrasian dan pengarsipan pelaksanaan SLRT “Madani Bertuah”.

Pasal 21

- (1) Tim TRC atau petugas lapangan sebagaimana dimaksud pada pasal 14 ayat (2) huruf g berkedudukan di sekretariat SLRT “Madani Bertuah” adalah Tim yang disiapkan untuk mengelola dan menggerakkan proses pemanfaatan atau pendayagunaan potensi sumber kesejahteraan sosial dalam pelaksanaan pembangunan bidang kesejahteraan sosial.
- (2) Kriteria Tim TRC sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) sebagai berikut :
 - a. Tingkat pendidikan minimal sekolah menengah atas atau sederajat;
 - b. Memiliki kemampuan dasar mengoperasikan komputer dan internet;
 - c. Dapat menggunakan aplikasi sosial media (FB, Twitter, dsb);

- d. Mengikuti workshop TRC Bidang Kesejahteraan Sosial;
 - e. Memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik;
 - f. Siap ditugaskan 1x24 jam di posko TRC untuk penanganan kasus-kasus yang bersifat darurat;
 - g. Memiliki kemampuan observasi dan analisis kebutuhan program perlindungan bagi PPKS;
 - h. Siap melakukan pendampingan terhadap PPKS dilokasi penjangkauan (jalan raya, rumah penduduk, sekolah, kantor polisi, pengadilan dan lokasi publik lainnya);
 - i. Berdomisili dan/ atau memiliki KTP wilayah kabupaten/ kota setempat.
- (3) Tim TRC mempunyai tugas dan tanggungjawab membantu tugas Dinas Sosial dalam pelaksanaan penanggulangan kedaruratan di bidang kesejahteraan sosial antara lain :
- a. penanggulangan tanggap darurat di bidang rehabilitasi sosial yang meliputi kesejahteraan sosial anak, kesejahteraan sosial anak; orang dengan kecacatan; tuna sosial; korban penyalahgunaan napza; dan lanjut usia.
 - b. penanggulangan kedaruratan di bidang perlindungan dan jaminan sosial yang meliputi Pengumpulan dan Pengelolaan Sumber Dana Bantuan Sosial, Perlindungan Sosial Korban Tindak Kekerasan dan Pekerja Migran, Perlindungan Sosial Korban Bencana Sosial, Perlindungan Sosial Korban Bencana Alam; dan Jaminan Sosial.
 - c. penanggulangan kedaruratan di bidang pemberdayaan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang meliputi pemberdayaan keluarga dan kelembagaan sosial; pemberdayaan komunitas adat terpencil; penanggulangan kemiskinan perkotaan; penanggulangan kemiskinan perdesaan; dan kepahlawanan, keperintisan dan kesetiakawanan sosial.

Pasal 22

- (1) Pendamping daerah atau *technical assistance* sebagaimana dimaksud pada pasal 14 ayat (2) huruf h berasal dari unsur aparatur sipil negara atau non aparatur sipil negara dan ditunjuk berdasarkan keputusan Menteri Sosial atau yang diberi wewenang oleh Menteri Sosial.
- (2) Tugas dan tanggungjawab pendamping daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :
 - a. Mendorong koordinasi antara SLRT dengan perangkat daerah dan lembaga terkait di daerah;
 - b. Memastikan usulan pembaharuan data, pencatatan kepesertaan, dan kebutuhan program etta pencatatan keluhan, rujukan dan penanganan keluhan masyarakat penerima manfaat melalui SLRT dapat berjalاندengan baik.
 - c. Memastikan kelembagaan SLRT dan kelembagaan Puskesmas terbangun dan berjalan sesuai dengan fungsinya;
 - d. Memastikan pelaksanaan SLRT masuk dalam dokumen rencana kerja pembangunan daerah untuk periode 1 (satu) tahun dan dokumen rencana pembangunan jangka menengah daerah (RPJMD).
 - e. Memastikan adanya dukungan anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD);
 - f. Mendorong adanya regulasi daerah untuk perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan;
 - g. Membantu menyelesaikan persoalan teknis aplikai yang dialami oleh penyelenggara SLRT;

- h. Membantu koordinasi antara pemerintah kota dengan pemerintah provinsi Riau terkait SLRT; dan
- i. Kegiatan lain yang berhubungan dengan pelaksanaan SLRT dari kementerian sosial dan sekretariat SLRT Nasional.

Bagian Kelima
Sumber Pendanaan

Pasal 23

Sumber penyelenggaraan SLRT “Madani Bertuah” dapat berasal dari :

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN);
- b. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD);
- c. Sumber dana lain yang sah dan tidak mengikat.

BAB IV
LAYANAN SLRT

Pasal 24

Layanan SLRT “Madani Bertuah” diberikan dalam bentuk :

- a. Informasi program penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu serta PPKS lainnya;
- b. Usulan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial;
- c. Menerima pengaduan masyarakat terkait penanganan fakir miskin orang tidak mampu serta PPKS lainnya;
- d. Verifikasi dan validasi data;
- e. Identifikasi;
- f. Penjangkauan;
- g. rujukan

Pasal 25

- (1) Mekanisme layanan SLRT “Madani Bertuah” dilakukan dengan cara :
 - a. Masyarakat mendatangi puskesmas, fasilitator, supervisor dan/ atau sekretariat SLRT dengan menyampaikan keluhan atau permasalahan;
 - b. Fasilitator SLRT mendatangi atau bertemu masyarakat, mencatat dan menganalisis keluhan atau permasalahan dengan menggunakan sistem aplikasi SLRT;
 - c. Kelurahan atau permasalahan yang telah ditangani SLRT selanjutnya diinformasikan kembali kepada penerima layanan terkait hasil tindak lanjut penanganan keluhan atau permasalahan.

BAB V
PUSAT KESEJAHTERAAN SOSIAL

Bagian Kesatu
Umum

Pasal 26

Pusat Kesejahteraan Sosial yang selanjutnya disebut dengan Puskesmas merupakan lembaga tingkat kelurahan yang mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin dan rentan dilingkup kelurahan bersangkutan berdasarkan

profil dalam daftar penerima manfaat dan menghubungkan mereka ke program-program penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu serta program penanganan PPKS lainnya yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah provinsi maupun pemerintah daerah sesuai dengan kebutuhan mereka dan membantu mengidentifikasi keluhan, melakukan rujukan serta memantau penanganan keluhan untuk memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani dengan baik.

Pasal 27

- (1) Puskesmas sebagaimana dimaksud pada pasal 26 merupakan lembaga pelayanan terpadu satu pintu yang berkedudukan di kelurahan dan dibentuk berdasarkan keputusan Lurah.
- (2) Puskesmas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki sekretariat Puskesmas yang memberikan pelayanan secara terintegrasi terkait program penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu serta penanganan PPKS lainnya didasarkan pada pemanfaatan pelayanan dibidang :
 - a. Sosial;
 - b. Pendidikan;
 - c. Kesehatan;
 - d. Kependudukan;
 - e. Ekonomi; dan
 - f. Pelayanan dasar lainnya yang dibutuhkan.

Pasal 28

Sasaran Puskesmas terdiri atas :

- a. Fakir miskin dan orang tidak mampu yang terdapat dalam DTKS maupun non DTKS yang ada di kelurahan setempat;
- b. PPKS lainnya yang ada di kelurahan setempat.

Pasal 29

Tugas dan tanggungjawab Puskesmas sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kegiatan dan anggaran untuk kegiatan Puskesmas;
- b. Mendukung dan memfasilitasi pemutakhiran data DTKS maupun data program-program penanganan kemiskinan di kelurahan melalui musyawarah kelurahan setempat;
- c. Mencatat keluhan fakir miskin dan orang tidak mampu serta PPKS lainnya ke dalam sistem aplikasi Puskesmas yang terhubung dengan aplikasi SLRT di tingkat Kota;
- d. Melayani, menangani dan menyelesaikan keluhan fakir miskin dan orang tidak mampu serta PPKS lainnya;
- e. Memberikan rujukan atas keluhan atau pengaduan fakir miskin, orang tidak mampu serta PPKS lainnya terhadap program-program dan atau layanan sosial yang ada di daerah melalui SLRT;
- f. Membangun kemitraan dengan lembaga non pemerintah yang ada di lingkungan setempat;
- g. Menyusun laporan kegiatan Puskesmas untuk disampaikan kepada Lurah dan Sekretariat SLRT "Madani Bertuah ".

Pasal 30

Puskesmas meliputi :

- a. Sumber daya manusia;
- b. Sarana dan prasarana;
- c. Sumber pendanaan

Bagian Kedua Sumber Daya Manusia

Pasal 31

- (1) Sumber daya manusia dalam penyelenggaraan Puskesmas sebagaimana dimaksud pada Pasal 30 huruf a merupakan sumber daya dari kelurahan yang berasal dari unsur :
 - a. Tenaga kesejahteraan sosial;
 - b. Pekerja sosial profesional;
 - c. Relawan sosial;
 - d. Penyulu sosial;
 - e. Aparatur sipil negara.
- (2) Sumber daya manusia sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) berkedudukan di sekretariat Puskesmas yang terdiri dari :
 - a. Penanggungjawab Puskesmas;
 - b. Koordinator Puskesmas;
 - c. Petugas *front office* Puskesmas;
 - d. Petugas *back office* Puskesmas.

Pasal 32

Penanggungjawab Puskesmas sebagaimana dimaksud pada pasal 31 ayat (2) huruf a adalah Lurah yang bertanggungjawab atas keberadaan dan keberfungsian sekretariat Puskesmas, serta berkewajiban menghubungkan semua program kelurahan yang berkaitan dengan penanggulangan kemiskinan dan pemberdayaan masyarakat ke sekretariat Puskesmas agar bisa diakses warga fakir miskin dan orang tidak mampu di kelurahan.

Pasal 33

Koordinator Puskesmas sebagaimana dimaksud pada pasal 31 ayat (2) huruf b adalah seksi atau kepala urusan atau nama lain yang menangani urusan sosial di kelurahan, dan/ atau orang lain yang ditunjuk oleh Lurah yang mempunyai tanggungjawab sebagai berikut :

- a. Mengkoordinasikan proses perencanaan dan sosialisasi Puskesmas ditingkat kelurahan;
- b. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Puskesmas; dan
- c. Melakukan koordinasi dengan fasilitator, supervisor dan sekretariat SLRT "Madani Bertuah".

Pasal 34

Petugas front office sebagaimana dimaksud pada pasal 31 ayat (2) huruf c mempunyai tugas dan tanggungjawab :

- a. Menerima keluhan warga terkait layanan sosial di daerah dan melakukan registrasi terkait laporan yang diterima;

- b. Mencatat keluhan masyarakat yang datang ke SLRT ke dalam formulir pengaduan;
- c. Memberikan informasi terkait layanan yang tersedia di SLRT serta menyampaikan mekanisme penanganan keluhan;
- d. Memberikan informasi tentang program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan baik yang berasal dari pusat (program nasional), Provinsi dan Kabupaten/Kota serta layanan dan program yang dikelola oleh pihak non pemerintah; dan
- e. Memeriksa apakah warga yang melapor ada atau tidak dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS);
 - Apabila ada di dalam Basis Data, kemudian memeriksa dan menganalisis serta meneruskan ke bagian *back office* sesuai dengan jenis keluhan;
 - Apabila tidak ada dalam Basis Data, bagian *front office* mencatat profil dasar warga dan mengusulkan yang bersangkutan apakah layak atau tidak dimasukkan kedalam Basis Data (daftar penerima layanan).

Pasal 35

Petugas *back office* Puskesmas sebagaimana dimaksud pada pasal 31 ayat (2) huruf d merupakan petugas pemberi layanan dan rujukan kepada masyarakat yang berkedudukan di sekretariat Puskesmas yang mempunyai tanggungjawab sebagai berikut :

- a. Menerima keluhan warga yang telah di periksa oleh bagian layanan (*Front Office*);
- b. Memberikan jawaban/kepastian atas aduan yang diterima;
- c. Melakukan penanganan keluhan warga yang dapat ditangani di Sekretariat Puskesmas; dan
- d. memberi rujukan keluhan warga ke koordinator Puskesmas yang akan diteruskan ke petugas supervisor SLRT atas sepengetahuan Lurah.

Bagian Ketiga Sarana dan Prasarana

Pasal 36

Sarana dan prasarana yang diperlukan dalam penyelenggaraan Puskesmas sebagaimana dimaksud pada pasal 30 huruf b terdiri atas :

- a. ruang sekretariat;
- b. alat elektronik.
- c.

Pasal 37

- (1) Ruang sekretariat sebagaimana dimaksud pada pasal 36 huruf a meliputi :
 - a. papan nama;
 - b. papan informasi;
 - c. ruang tunggu;
 - d. ruang penerimaan pengaduan;
 - e. ruang pemberian layanan rujukan;
 - f. ruang koordinator;
 - g. ruang rapat / konsultasi.

- (2) Alat elektronik sebagaimana dimaksud pada pasal 36 huruf b meliputi : laptop dan/ atau komputer berbasis website dan jika dibutuhkan dapat menyediakan telpon genggam berbasis android.

Bagian Keempat Sumber Pendanaan

Pasal 38

Sumber pendanaan dalam penyelenggaraan Puskeos sebagaimana dimaksud pada pasal 30 huruf c dapat berasal dari :

- a. Anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN);
- b. Anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD);
- c. Sumber dana lainnya yang sah dan tidak mengikat.

Pasal 39

Mekanisme dan prosedur pengelolaan keluhan dan pengaduan di Puskesmas sebagai berikut :

- a. Masyarakat mendatangi puskesmas dan menyampaikan keluhan atau permasalahan;
- b. Keluhan dan permasalahan diterima *front office*, kemudian petugas *front office* mengidentifikasi keluarga klien dan memeriksa apakah keluarga tersebut terdaftar dalam DTKS, jika tidak terdaftar maka akan dicatat sebagai usulan DTKS, jika terdaftar maka keluhan dan permasalahan diteruskan ke bagian *back office* untuk ditindaklanjuti sesuai dengan keluhan dan kebutuhan;
- c. Jika permasalahan tidak bisa ditangani oleh Puskesmas, maka koordinator Puskesmas dapat meneruskan permasalahan tersebut kepada supervisor SLRT atas sepengetahuan penanggungjawab Puskesmas.
- d. Puskesmas menginformasikan kembali kepada masyarakat jika permasalahan sudah ditindaklanjuti.

BAB VI PENGELOLAAN DATA

Bagian Kesatu Umum

Pasal 40

- (1) Pengelolaan Data adalah kegiatan sistematis dalam pengaturan, penyimpanan dan pemeliharaan data yang mencakup pendataan, verifikasi dan validasi, dan penetapan data yang diperlukan untuk memastikan aksesibilitas, kehandalan, ketepatan waktu, dan akuntabilitas data dalam penggunaannya.
- (2) Pengelolaan Data terpadu kesejahteraan sosial dilakukan melalui tahapan:
 - a. Proses Usulan Data serta Verifikasi dan Validasi ;
 - b. Pengendalian/ Penjaminan Kualitas;
 - c. Penetapan; dan
 - d. Penggunaan.
- (3) Data Terpadu Kesejahteraan Sosial meliputi:
 - a. Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial;
 - b. Penerima bantuan dan pemberdayaan sosial; dan

c. Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial.

- (4) Data Terpadu Kesejahteraan Sosial sebagai mana dimaksud pada ayat (3) huruf a sampai dengan huruf c merupakan perseorangan, keluarga, kelompok, dan masyarakat.
- (5) Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial *Next-Generation* yang selanjutnya disingkat SIKS-NG adalah sistem informasi yang mendukung proses Pengelolaan Data terpadu kesejahteraan sosial.
- (6) Sistem Pengolahan Data Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat SI PENGODA TERSIPU adalah aplikasi penginputan dan pengolahan data pengaduan, usulan data terpadu dan data-data Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan dan penanganan kemiskinan kota Pekanbaru.

Bagian Kedua
Proses Usulan Data serta Verifikasi dan Validasi

Pasal 41

- (1) Menteri Sosial menetapkan kriteria Data Terpadu Kesejahteraan Sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (3) sebagai dasar untuk melaksanakan Pengelolaan Data.
- (2) Kriteria sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. kemiskinan;
 - b. ketelantaran;
 - c. kecacatan;
 - d. keterpencilan;
 - e. ketunaan sosial dan penyimpangan perilaku;
 - f. korban bencana;
 - g. korban tindak kekerasan, eksploitasi, dan diskriminasi; dan/atau
 - h. kriteria lainnya yang ditetapkan oleh Menteri Sosial.

Pasal 42

- (1) Proses Usulan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial sebagaimana dimaksud pada pasal 40 ayat (3) berasal dari:
 - a. Rukun Tetangga/Rukun Warga;
 - b. Kelurahan;
 - c. Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial; dan/atau
 - d. Pendaftaran mandiri kepada perangkat desa atau kelurahan.
- (2) Pengajuan Proses Usulan Data yang dilakukan melalui musyawarah kelurahan disampaikan kepada Walikota melalui Dinas Sosial.
- (3) Walikota melalui Dinas Sosial wajib melakukan Verifikasi dan Validasi atas usulan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Hasil Verifikasi dan Validasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan melalui aplikasi SIKS-NG oleh Dinas Sosial.
- (5) Dalam hal hasil Verifikasi dan Validasi terdapat permasalahan, dilakukan Pengendalian/Penjaminan Kualitas oleh perguruan tinggi yang telah ditetapkan oleh Menteri Sosial.

Bagian Ketiga
Pengendalian/Penjaminan Kualitas

Pasal 43

- (1) Proses Pengendalian/Penjaminan Kualitas dilaksanakan apabila ditemukan permasalahan yang terdiri atas:
 - a. ketidaksepahaman /ketidaksesuaian/ perbedaan data antara Pemerintah kota dengan kelurahan atau nama lain;
 - b. ketidaksepahaman/ketidaksesuaian/perbedaan data antara Pemerintah daerah provinsi dengan pemerintah daerah kabupaten/kota;
 - c. ketidaksepahaman/ ketidaksesuaian/perbedaan data lainnya.
- (2) Pengendalian/Penjaminan Kualitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh perguruan tinggi yang ditetapkan oleh Menteri Sosial.
- (3) Pelaksanaan Pengendalian/Penjaminan Kualitas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan kriteria Data Terpadu Kesejahteraan Sosial yang ditetapkan oleh Menteri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (2).
- (4) Pengendalian/Penjaminan Kualitas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaporkan kepada Menteri Sosial sebagai pertimbangan dalam penetapan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai Pengendalian/Penjaminan Kualitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (4) ditetapkan oleh Menteri.

Bagian Keempat
Penetapan

Pasal 44

- (1) Hasil Proses Usulan Data, Verifikasi, Validasi dan Pengendalian/Penjaminan Kualitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 sampai dengan Pasal 43 disampaikan kepada Menteri untuk ditetapkan sebagai Data Terpadu Kesejahteraan Sosial.
- (2) Data Terpadu Kesejahteraan Sosial yang ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijadikan sebagai acuan dalam program penanganan Fakir Miskin dan Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.

Bagian Kelima
Penggunaan

Pasal 45

Data Terpadu Kesejahteraan Sosial digunakan oleh:

- a. unit kerja di lingkungan Kementerian Sosial;
- b. kementerian/lembaga lainnya;
- c. Pemerintah Daerah; dan
- d. masyarakat

Pasal 46

- (1) Penggunaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial oleh lembaga atau instansi pemerintah daerah dan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 huruf b, huruf c, dan huruf d harus mendapatkan persetujuan.
- (2) Instansi/lembaga yang akan menggunakan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial dapat mengajukan permohonan secara tertulis kepada Walikota Pekanbaru melalui Dinas Sosial,
- (3) Penggunaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial dapat dikecualikan dalam kondisi:
 - a. situasi kedaruratan bencana ;
 - b. Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial ditemukan dalam kondisi tidak tertangani; dan/atau
 - c. kondisi lain yang mengancam keselamatan atau kedaruratan.
- (4) Dalam hal terjadi pengecualian sebagaimana dimaksud pada ayat (3), harus melaporkan data penerima program untuk diusulkan masuk ke dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial

**BAB VII
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 47

Peraturan Walikota ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, menempatkan pengundangan Peraturan Walikota ini dalam Berita Daerah Kota Pekanbaru.

Ditetapkan di Pekanbaru
pada tanggal 2 JUNI 2022

Pj. WALIKOTA PEKANBARU,

ttd.

M U F L I H U N

Diundangkan di Pekanbaru
pada tanggal 2 JUNI 2022

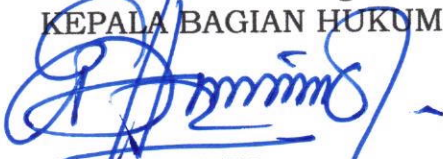
SEKRETARIS DAERAH KOTA PEKANBARU,

ttd.

MUHAMMAD JAMIL

BERITA DAERAH KOTA PEKANBARU TAHUN 2022 NOMOR 59

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



EDI SUSANTO
NIP.19740331 200901 1 002