



WALIKOTA PADANG
PROVINSI SUMATERA BARAT
PERATURAN WALIKOTA PADANG
NOMOR 12 TAHUN 2020
TENTANG
SISTEM LAYANAN RUJUKAN TERPADU PENANGANAN KEMISKINAN
DAN PUSAT KESEJAHTERAAN SOSIAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
WALIKOTA PADANG,

- Menimbang :
- a bahwa dalam upaya mewujudkan keterpaduan penyelenggaraan kesejahteraan sosial dan percepatan penanggulangan kemiskinan di Kota Padang yang dilandasi oleh sinergitas, komprehensif, efektif dan efisien, di pandang perlu untuk mewujudkan penerapan Sistem Layanan Rujukan Terpadu Penanganan Kemiskinan dan Pusat Kesejahteraan Sosial;
 - b Bahwa berdasarkan ketentuan dalam Pasal 5 huruf c Peraturan Menteri Sosial Tahun 2018 tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu untuk Penangan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu dinyatakan bahwa SRLT dibentuk oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota;
 - c bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Sistem Layanan Rujukan Terpadu Penanganan Kemiskinan dan Pusat Kesejahteraan Sosial;
- Mengingat :
- 1 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1956 tentang Pembentukan daerah Otonom Kota Besar Dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 20);
 - 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4967);
 - 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 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-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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
- 6 Undang-Undang Nomor 16 tahun 2017 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 239, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6084);
- 7 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1980 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Padang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1980 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3164);
- 8 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 5449);
- 10 Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2018 tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu untuk Penangan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;
- 11 Peraturan Direktur Jenderal Pemberdayaan Sosial Nomor 285/Dys.3/Kpts/06/2018 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu Untuk Perlindungan Sosial Dan Penanggulangan Kemiskinan Tahun 2018;
- 12 Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 2 Tahun 2013 tentang Penanggulangan Kemiskinan dan Peningkatan Kesejahteraan (Lembaran Daerah Kota Padang Tahun 2013 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Tahun 2013 Nomor 64)
- 13 Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 6 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Padang Tahun 2016 Nomor 6).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA PADANG TENTANG SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU PENANGANAN KEMISKINAN DAN PUSAT KESEJAHTERAAN SOSIAL.

BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1

Dalam Peraturan Wali kota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Padang;
2. Wali Kota adalah WaliKota Padang;
3. Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu yang selanjutnya disebut SLRT adalah sistem layanan yang mengidentifikasi kebutuhan dan keluhan fakir miskin dan orang tidak mampu serta melakukan rujukan kepada pengelola program penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu di pusat dan daerah;
4. 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;
5. 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;
6. 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;
7. 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;
8. 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;

9. Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial yang selanjutnya disingkat PMKS adalah perseorangan, 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;
10. Pendamping Daerah adalah orang yang diberikan tugas dan tanggung jawab untuk membantu pelaksanaan fungsi koordinasi dan bantuan teknis di tingkat daerah kabupaten/kota, berasal dari unsur aparatur sipil negara atau non aparatur sipil Negara;
11. Manajer adalah orang yang diberi kewenangan untuk memimpin, mengelola, dan mengembangkan seluruh aktivitas SLRT di Daerah dan berasal dari Aparatur Sipil Negara;
12. Supervisor adalah orang yang diberi kewenangan untuk memantau dan menganalisis hasil kerja fasilitator SLRT, dan berasal dari unsur PSKS atau Aparatur Sipil Negara;
13. Fasilitator adalah petugas lapangan yang melaksanakan fungsi SLRT khususnya penjangkauan dan fasilitasi masyarakat di tingkat kelurahan dan berasal dari unsur PSKS atau kader masyarakat;
14. Tim Kelompok Kerja adalah sekumpulan orang dengan keterampilan yang saling melengkapi serta berkomitmen untuk mencapai misi yang telah disepakati guna mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien, dalam penyelenggaraan SLRT maupun Puskesmas;
15. Tim Teknis adalah suatu tim kerja yang bersifat nonstruktural terdiri atas pejabat teknis yang membantu penyelenggaraan SLRT maupun Puskesmas;
16. Tim Penyelenggara adalah orang-orang yang bekerja untuk melaksanakan aktivitas layanan dan rujukan di sekretariat SLRT maupun Puskesmas;
17. Pelayanan Dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara;
18. 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;
19. Verifikasi dan Validasi Data secara Dinamis adalah proses kegiatan pemeriksaan, pengkajian, dan tindakan untuk menetapkan kesahihan data secara terus menerus;

20. Data Terpadu Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu adalah data Fakir Miskin hasil pendataan yang dilakukan oleh lembaga yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kegiatan statistik dan telah diverifikasi dan divalidasi oleh Kementerian Sosial dan telah berkoordinasi dengan Pemerintah Daerah;
21. Dinas Sosial yang selanjutnya disebut Dinas adalah Dinas Sosial Kota Padang.

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 daerah.

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

- (1) Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu Penanganan Kemiskinan Kota Padang diberi Nama Bundo Kanduang.
- (2) Pusat Kesejahteraan Sosial Kelurahan diberi nama sesuai dengan kelurahan masing-masing.

BAB II

SYARAT DAN TATA CARA PEMBENTUKAN SLRT

Bagian Kesatu

Syarat

Pasal 5

- (1) Syarat pembentukan SLRT harus didukung oleh komitmen Pemerintah Daerah Kota Padang.
- (2) Komitmen Pemerintah Daerah Kota Padang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa penyediaan:
 - a. anggaran;
 - b. sumber daya manusia;

- c. regulasi; dan
- d. sarana dan prasarana.

Bagian Kedua
Tata Cara Pembentukan SLRT
Pasal 6

Tata cara pembentukan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Penanganan Fakir Miskin adalah :

- a. melakukan sosialisasi terhadap daerah sebagai calon lokasi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT);
- b. melakukan asesmen terkait kesiapan Kota Padang oleh Tim Teknis;
- c. menyiapkan dukungan anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- d. membentuk Tim kelompok Kerja;
- e. Membentuk Tim Penyelenggara;
- f. Menyediakan sarana dan prasarana;
- g. Membentuk kelembagaan;
- h. Melakukan bimbingan teknis kepada penyelenggara SLRT di daerah kota; dan
- i. Memfasilitasi pembentukan Posau Kesejahteraan Sosial (Puskesos).

Bagian Ketiga
Kelembagaan
Pasal 7

- (1) Kelembagaan penyelenggaraan Sistem Layanan Rujukan Terpadu terdiri atas :
 - a. kelembagaan koordinasi; dan
 - b. kelembagaan pelayanan.
- (2) Kelembagaan koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan (TKPK) Daerah.

Pasal 8

- (1) Kelembagaan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 ayat (1) huruf b merupakan unit pelayanan yang terdiri atas :
 - a. sekretariat teknis SLRT daerah; dan
 - b. puskesos.
- (2) Sekretariat teknis SLRT daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a paling sedikit terdiri atas :
 - a. manajer;
 - b. petugas penerima pengaduan di *front office*.
 - c. petugas pemberi layanan dan rujukan di *back office*.
- (3) Sekretariat teknis SLRT sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berada di bawah Dinas Sosial dan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dibantu oleh Supervisor di tingkat kecamatan dan fasilitator di kelurahan;
- (4) Puskesos sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b berlokasi di kantor kelurahan.

Bagian Keempat
Sarana dan Prasarana
Pasal 9

Sarana dan prasarana yang diperlukan dalam penyelenggaraan SLRT terdiri atas:

- a. ruang sekretariat;
- b. alat elektronik; dan
- c. papan visual berbasis *website*.

Pasal 10

- (1) Ruang sekretariat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 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.
- (2) Alat elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b meliputi:
 - a. tablet/telepon genggam berbasis android; dan
 - b. laptop berbasis *website*.
- (3) Papan visual berbasis *website* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 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 Kelima
Sumber Daya Manusia
Pasal 11

Sumber daya manusia dalam penyelenggaraan SLRT berasal dari unsur:

- a. tenaga kesejahteraan sosial;
- b. pekerja sosial profesional;
- c. relawan sosial;
- d. penyuluh sosial; dan
- e. aparatur sipil negara yang menangani urusan pemerintahan di bidang sosial .

Pasal 12

- (1) Sumber daya manusia Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) 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 Kota.

(2) Prinsip rekrutmen dan penempatan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada asas keterbukaan, mengutamakan sumber daya lokal, kesempatan yang sama, mempertimbangkan kualifikasi, dan mendorong keterlibatan perempuan.

Pasal 13

Tugas dan tanggung jawab Manajer sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) huruf a terdiri atas:

- a. mengkoordinasikan proses perencanaan;
- b. menyosialisasikan SLRT di daerah;
- c. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas sekretariat teknis SLRT daerah;
- d. melakukan koordinasi dengan sekretariat nasional SLRT;
- e. melakukan koordinasi dengan pihak terkait termasuk Pemerintah Daerah provinsi dan pengelola program di daerah; dan
- f. melakukan rujukan keluhan yang bersifat kepesertaan dan program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu kepada pengelola program terkait baik pusat maupun daerah dalam kapasitasnya sebagai Manajer sekretariat teknis SLRT daerah.

Pasal 14

Tugas dan tanggung jawab Supervisor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) huruf b terdiri atas:

- a. membina, mengawasi, dan membantu fasilitator di tingkat masyarakat;
- 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 15

Tugas dan tanggung jawab Fasilitator sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) 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 perubahan profil Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;
- e. pencatatan kepesertaan program;
- f. pencatatan kebutuhan program;
- g. pencatatan keluhan; dan
- h. sinergi dengan pendamping program kesejahteraan sosial lainnya.

Pasal 16

Tugas dan tanggung jawab petugas penerima pengaduan di *front office* sekretariat teknis SLRT daerah kabupaten/kota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) huruf d terdiri atas:

- a. menerima keluhan warga terkait layanan sosial di daerah;
- 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 17

Tugas dan tanggung jawab petugas pemberi layanan dan rujukan di *back office* sekretariat teknis SLRT daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) 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 sekretariat SLRT;
- d. melakukan rujukan keluhan masyarakat yang tidak dapat ditangani di sekretariat SLRT; dan
- e. memberikan layanan pemanfaatan Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu di tingkat Kota.

Pasal 18

Tugas dan tanggung jawab petugas Puskesmas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) huruf f terdiri atas:

- a. mencatat keluhan penduduk miskin dan rentan miskin ke dalam sistem aplikasi Puskesmas yang terhubung dengan SLRT di daerah kota;

- b. melayani, menangani, dan menyelesaikan keluhan penduduk miskin dan rentan sesuai dengan kapasitas Puskesmas;
- c. memberikan rujukan atas keluhan masyarakat miskin dan rentan kepada pengelola program/layanan sosial di kelurahan melalui SLRT;
- d. membangun dan menindaklanjuti kemitraan dengan lembaga nonpemerintah termasuk pihak swasta di kelurahan; dan
- e. mendukung dan memfasilitasi verifikasi dan validasi Data Terpadu Penanganan Fakir Miskin
- f. dan Orang Tidak Mampu di kelurahan.

Pasal 19

Tugas dan tanggung jawab tenaga Pendamping Daerah Kota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) huruf g yang terdiri atas:

- a. mendorong koordinasi antara SLRT dengan Organisasi Perangkat Daerah dan lembaga terkait di daerah meliputi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Organisasi Masyarakat Sipil, Dunia Usaha, dan lainnya;
- b. memastikan usulan pembaharuan data, pencatatan kepesertaan dan kebutuhan program, serta pencatatan keluhan, rujukan, dan penanganan keluhan masyarakat miskin dan rentan melalui SLRT berjalan dengan baik;
- c. memastikan kelembagaan SLRT di tingkat kota dan kelembagaan Puskesmas terbangun dan berjalan sesuai dengan fungsinya;
- d. memastikan pelaksanaan SLRT masuk dalam dokumen rencana kerja pembangunan daerah
- e. untuk periode 1 (satu) tahun dan dokumen rencana pembangunan jangka menengah daerah untuk periode 5 (lima) tahunan;
- f. memastikan adanya dukungan anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- g. mendorong adanya regulasi daerah untuk perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan terkait SLRT;
- h. melakukan pendampingan terhadap pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi pelaksanaan SLRT;
- i. menuliskan cerita perubahan yang berkaitan dengan pelaksanaan SLRT di daerah;
- j. membantu menyelesaikan persoalan teknis aplikasi yang dialami oleh penyelenggara SLRT;
- k. membantu koordinasi antara Pemerintah Daerah kota penyelenggara SLRT dengan Pemerintah Daerah provinsi; dan

- l. melakukan kegiatan lain yang berhubungan dengan pelaksanaan SLRT dari Kementerian Sosial dan Sekretariat Nasional SLRT.

Bagian Keenam
Sumber Pendanaan
Pasal 20

Sumber pendanaan penyelenggaraan SLRT dapat berasal dari:

- a. anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
- b. anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; atau
- c. sumber biaya lain yang sah dan tidak mengikat.

BAB III
LAYANAN SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU (SLRT)
Pasal 21

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.

Pasal 22

Mekanisme layanan SLRT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1) dilakukan dengan cara:

- a. masyarakat datang ke Puskesmas atau sekretariat SLRT di kota; atau
- b. fasilitator mengunjungi atau bertemu masyarakat.

Pasal 23

- (1) Masyarakat yang datang ke Puskesmas atau sekretariat SLRT di kota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 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 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 SLRT di kota.

Pasal 24

- (1) Fasilitator SLRT yang mengunjungi atau bertemu masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 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 (2) diperiksa oleh Supervisor guna mendapatkan persetujuan.
- (3) Hasil pencatatan dan analisis keluhan atau permasalahan yang sudah mendapatkan persetujuan dari Supervisor sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan kepada SLRT daerah kabupaten/kota.

Pasal 25

Puskesmas, sekretariat SLRT kota, atau Fasilitator sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf a dan huruf b menginformasikan kepada warga terkait hasil tindak lanjut penanganan keluhan atau permasalahan.

BAB IV 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 sosial sesuai dengan kewenangannya 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 Pemerintah Daerah kota melalui dinas.
- (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 V
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 28

- (1) Pembinaan dan pengawasan dilaksanakan secara berjenjang.
- (2) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh wali kota sesuai dengan kewenangannya.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 29

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Wali Kota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Pemerintah Kota Padang.

Ditetapkan di Padang
Pada tanggal 3 Agustus 2020
WALIKOTA PADANG,



MAHYELDI

Diundangkan di Padang
Pada tanggal 3 Agustus 2020

SEKRETARIS DAERAH
KOTA PADANG



AMASRUL

BERITA DAERAH KOTA PADANG TAHUN 2020 NOMOR 12