



BUPATI EMPAT LAWANG
PROVINSI SUMATERA SELATAN

PERATURAN BUPATI EMPAT LAWANG
NOMOR 60 TAHUN 2022

TENTANG

SISTEM DIGITALISASI PELAYANAN MASYARAKAT SECARA
MANDIRI DAN TERINTEGRASI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI EMPAT LAWANG,

- Menimbang : a. Bahwa untuk melaksanakan 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, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pembentukan Sistem Digitalisasi Pelayanan Masyarakat Secara Mandiri dan Terintegrasi;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat 6 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Empat Lawang di Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 3, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4677);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6397);
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 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
6. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-

- Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
7. 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 6139);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5950);
 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 Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041)
 11. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
 12. 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);
 13. Peraturan Presiden Nomor 166 Tahun 2014 tentang Program Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 341);
 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengintegrasian Layanan Sosial Dasar di Pos Pelayanan Terpadu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 288);
 15. 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);
 16. 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);

17. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 578)
18. Peraturan Bupati Nomor 19 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Empat Lawang (Berita Daerah Kabupaten Empat Lawang Tahun 2022 Nomor 19);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEMBENTUKAN SISTEM APLIKASI PELAYANAN MASYARAKAT DIGITALISASI, MANDIRI DAN TERINTEGRASI

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

- 1 Kabupaten adalah Kabupaten Empat Lawang.
- 2 Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Empat Lawang
- 3 Bupati adalah Bupati Empat Lawang.
- 4 Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Empat Lawang.
- 5 Dinas Sosial adalah Dinas Sosial Kabupaten Empat Lawang.
- 6 Kalangan profesional adalah orang/organisasi yang berbadan hukum di luar pemerintah dan telah memiliki kapasitas dalam bidangnya.
- 7 Lembaga lainya adalah instansi di luar Pemerintah Kabupaten yang ikut berperan aktif maupun pasif dalam penanganan masalah kesejahteraan sosial di Kabupaten, seperti instansi vertikal, perusahaan swasta, organisasi masyarakat, lembaga swadaya masyarakat dan lain-lain.
- 8 Lintas sektoral adalah melibatkan berbagai PD dan pihak/lembaga swasta.
- 9 Penanganan Masalah Kesejahteraan Sosial adalah kebijakan dan program Pemerintah Pusat, Provinsi dan Pemerintah Kabupaten yang dilakukan secara sistematis, terencana dan bersinergi dengan dunia usaha dan masyarakat.
- 10 Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu yang selanjutnya disingkat SLRT adalah unit pelayanan terpadu lintas sektoral yang menangani masalah kesejahteraan sosial dalam rangka mengatasi berbagai permasalahan sosial di masyarakat.
- 11 Sistem Aplikasi Pelayanan Masyarakat Digitalisasi Mandiri dan Terintegrasi yang selanjutnya disebut Si Apel Madani adalah perwujudan dari SLRT Program

- Kementerian Sosial Republik Indonesia di Kabupaten dengan memadukan dukungan unsur Digitalisasi, Mandiri dan Terintegrasi.
- 12 Pusat Kesejahteraan Sosial yang selanjutnya disebut Puskesos adalah unit Si Apel Madani berlokasi di Desa/ Kelurahan yang berfungsi untuk melakukan kegiatan pelayanan sosial bersama secara sinergis dan terpadu antara kelompok masyarakat dalam komunitas dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial di tingkat desa atau kelurahan atau nama lain.
 - 13 Supervisor adalah petugas yang ditunjuk untuk mengkoordinir tiap-tiap Fasilitator di Kecamatan dan hasil pekerjaannya diteruskan ke Sekretariat Tekhnis Siapel Madani.
 - 14 Fasilitator adalah petugas yang ditunjuk untuk melakukan validasi data, memasukkan data baru, menerima langsung keluhan-keluhan masyarakat di desa/kelurahan sebagai wilayah kerja dan meneruskannya ke supervisor
 - 15 Digitalisasi adalah proses pengolahan data layanan pada kegiatan pelayanan masyarakat yang dilaksanakan secara digital.
 - 16 Mandiri adalah sikap atau kondisi yang mengutamakan kemampuan diri sendiri dalam melaksanakan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan.
 - 17 Integrasi adalah penyatuan semua kemampuan sumber daya untuk menghadirkan pelayanan masyarakat yang berkualitas.

Pasal 2

Sasaran yang ingin dicapai adalah:

Penyelenggaraan dimaksudkan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem perlindungan sosial untuk mengurangi kemiskinan, kerentanan dan kesenjangan dengan tujuan:

- a. Meningkatkan akses masyarakat miskin dan rentan terhadap multi program/layanan;
- b. Meningkatkan akses rumah tangga/keluarga paling miskin dan paling rentan maupun penyandang masalah kesejahteraan sosial lainnya terhadap program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan;
- c. Meningkatkan integrasi berbagai layanan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan di Kabupaten dengan layanan yang lebih responsif;
- d. Meningkatkan kapasitas Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Desa dalam pemutakhiran daftar penerima manfaat secara dinamis dan berkala serta pemanfaatannya untuk program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan di Kabupaten;
- e. Memberdayakan masyarakat untuk lebih memahami hak dan kewajiban terkait layanan dan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan;
- f. Meningkatkan kapasitas Pemerintah Kabupaten pada semua tingkatan dalam mengoordinasikan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan;

- g. Memberikan masukan untuk proses perencanaan dan penganggaran perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan; dan
- h. Memberikan ruang aktif bagi kegiatan organisasi kemasyarakatan dalam upaya perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan bagi warga miskin dan penyandang masalah kesejahteraan sosial.

Pasal 3

Fungsi yang ingin dicapai meliputi:

- a. Integrasi layanan dan informasi, dilakukan untuk membantu mengintegrasikan berbagai layanan sosial di Kabupaten menjadi lebih komprehensif, responsif dan berkesinambungan;
- b. Identifikasi keluhan, rujukan dan penanganan keluhan, dilakukan untuk mencatat keluhan masyarakat yang bersifat kepesertaan dan keluhan lainnya dalam program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan di Kabupaten;
- c. Pencatatan kepesertaan dan kebutuhan program, dilakukan untuk menginventarisir program-program perlindungan sosial dan pencatatan kepesertaan rumah tangga/keluarga miskin dan rentan dalam program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan di Kabupaten; dan
- d. Pemutakhiran daftar penerima manfaat atau basis data terpadu, dilakukan untuk membantu melakukan pemutakhiran daftar penerima manfaat secara dinamis dan berkelanjutan di kabupaten.

Pasal 4

Sasaran yang ingin dicapai adalah:

- a. Kelompok masyarakat yang paling miskin dan rentan, termasuk penyandang masalah kesejahteraan sosial;
- b. Warga yang berdomisili di Kabupaten yang membutuhkan pelayanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan; dan
- c. Warga yang berdomisili di kabupaten yang membutuhkan pelayanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan.

BAB II

PEMBENTUKAN DAN KEDUDUKAN SIAPEL MADANI

Pasal 5

- (1) Dengan Peraturan Bupati ini dibentuk Siapel Madani.
- (2) Siapel Madani sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkedudukan di Dinas Sosial yang merupakan unit pelaksana pelayanan terpadu lintas sektoral yang menangani masalah kesejahteraan sosial untuk penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu serta masyarakat pemerlu produk layanan dengan dukungan kemampuan digitalisasi, mandiri dan terintegrasi.

BAB III
KELEMBAGAAN, TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB
Bagian Kesatu
Kelembagaan
Pasal 6

- (1) Kelembagaan penyelenggaraan Si Apel Madani terdiri atas:
 - a. kelembagaan koordinasi; dan
 - b. kelembagaan pelayanan.
- (2) Kelembagaan koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilaksanakan oleh Tim Teknis PD bekerja sama dengan Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Daerah Kabupaten.
- (3) Kelembagaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan unit pelayanan yang terdiri atas:
 - a. sekretariat teknis.
 - b. puskesmas
 - c. unit pelayanan pengaduan.
- (4) Susunan Kelembagaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 7

- (1) Tim Teknis PD sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) adalah individu atau pejabat yang ditunjuk oleh Kepala PD terkait sebagai penghubung atau tempat berkonsultasi untuk menindaklanjuti permasalahan sosial yang berkaitan dengan PD tersebut.
- (2) Sekretariat teknis sebagaimana dimaksud pada Pasal 6 ayat (3) huruf a paling sedikit terdiri atas:
 - a. ketua pelaksana dan pengendali.
 - b. petugas penerima di *front office*; dan
 - c. petugas pemberi layanan dan rujukan di *back office*.
 - d. petugas customer service; dan
 - e. petugas pemandu layanan disabilitas.
- (3) Sekretariat teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berada di bawah Dinas Sosial.
- (4) Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Sekretariat teknis dibantu oleh:
 - a. supervisor di tingkat kecamatan; dan
 - b. fasilitator di tingkat desa/kelurahan.
- (5) Unit pelayanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada Pasal 6 ayat (3) huruf c terdiri atas:
 - a. ketua/kordinator
 - b. petugas penerima pengaduan
 - c. petugas pemroses pengaduan
 - d. petugas pengaduan layanan disabilitas
- (6) Unit pelayanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) berada di bawah Dinas Sosial.
- (7) Personil Si Apel Madani sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (5) berasal dari unsur non relawan atau unsur Pemerintah yang mendapat penugasan di Dinas Sosial.

- (8) Personil supervisor dan fasilitator sebagaimana di maksud pada ayat (4) berasal dari unsur relawan sosial.
- (9) Susunan personil sebagaimana dimaksud pada ayat (7) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 8

- (1) Puskesmas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) huruf b paling sedikit terdiri atas:
 - a. koordinator.
 - b. petugas penerima pelayanan dan pengaduan di *front office*; dan
 - c. petugas pemberi layanan dan rujukan di *back office*.
- (2) Puskesmas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) huruf b berlokasi di kantor desa/kelurahan atau kantor kecamatan disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masing-masing.
- (3) Susunan personil Puskesmas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berasal dari unsur relawan sosial atau unsur perangkat desa/kelurahan atau nama lain yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Desa/Lurah.

Bagian Kedua

Tugas dan Tanggung Jawab

Paragraf 1

Sekretariat Teknis

Pasal 9

- (1) Tugas dan tanggung jawab Ketua Pelaksana dan Pengendali sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) huruf a terdiri atas:
 - a. mengoordinasikan proses perencanaan;
 - b. mensosialisasikan sekretariat teknis di kabupaten;
 - c. mengoordinasikan pelaksanaan tugas sekretariat teknis
 - d. melakukan koordinasi dengan sekretariat nasional SLRT;
 - e. melakukan koordinasi dengan pihak terkait termasuk pemerintah provinsi dan pengelola program di kabupaten;
- (2) Tugas dan tanggung jawab petugas penerima di *front office* sekretariat teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) huruf b terdiri atas:
 - a. menerima layanan masyarakat di dinas sosial baik yang terkait produk pelayanan maupun keluhan masyarakat;
 - b. melakukan registrasi terkait laporan yang diterima;
 - c. memberikan informasi terkait layanan yang tersedia di sekretariat teknis.
 - d. menyampaikan mekanisme penanganan keluhan;
 - e. menyalurkan berkas layanan masyarakat yang masuk kebagian *back office* atau kebagian pelayanan pengaduan sesuai dengan kriteria masing – masing;
- (3) Tugas dan tanggung jawab petugas pemberi layanan dan

rujukan di *back office* sekretariat teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) huruf c terdiri atas:

- a. menerima, menelaah dan memproses berkas layanan masyarakat yang, masuk yang terkait dengan produk layanan;
 - b. membuat rancangan draf produk layanan yang akan disetujui dan disahkan oleh atasan terkait;
 - c. menerima data yang masuk dari supervisor dan fasilitator untuk diproses sesuai dengan peruntukannya
- (4) Tugas dan tanggung jawab petugas *customer service* sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 Ayat (2) huruf d terdiri atas;
- a. menerima masyarakat yang datang dan mampu memberikan informasi terkait alur layanan yang tersedia di sekretariat teknis;
 - b. menjadi penghubung antar masyarakat ke petugas pelayanan di sekretariat teknis;
- (5) Tugas dan tanggung jawab petugas pemandu layanan disabilitas di sekretariat teknis sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 ayat (2) huruf e terdiri atas;
- a. melakukan pendampingan penerjemahan dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses bagi masyarakat dengan disabilitas yang datang langsung ketempat pelayanan maupun yang memberikan pelayanan secara online.
 - b. memberikan pelayanan publik secara optimal wajar, bermartabat tanpa diskriminasi.
- (6) Tugas dan tanggung jawab Supervisor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (4) huruf a 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.
- (7) Tugas dan tanggung jawab Fasilitator sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (4) huruf b 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.

Paragraf 2
Unit Pelayanan Pengaduan
Pasal 10

- (1) Tugas dan tanggung jawab ketua/koordinator sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (5) huruf a terdiri atas:
 - a. membina, mengawasi dan membantu dalam pelayanan pengaduan.
 - b. menelaah rujukan pengaduan jika masalah belum terselesaikan di petugas pemrosesan pengaduan
 - c. melakukan koordinasi dengan penanggung jawab dalam menyelesaikan pengaduan.
 - d. mengevaluasi kinerja pelayanan pengaduan.
- (2) Tugas dan tanggung jawab petugas penerima pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (5) huruf b, terdiri atas:
 - a. menerima dan menelaah pengaduan masyarakat secara langsung yang diterima dari sekretariat teknis Si Apel Madani puskesos dan fasilitator maupun secara tidak langsung atau online melalui *call center*.
 - b. melakukan rujukan dan koordinasi pengaduan ke bagian pemrosesan pengaduan.
- (3) Tugas dan tanggung jawab dari Petugas Pemrosesan Pengaduan sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 7 ayat (5) huruf c terdiri atas:
 - a. menerima dan menelaah pengaduan masyarakat yang diberikan dari petugas penerima pengaduan.
 - b. melakukan penanganan keluhan masyarakat.
 - c. melakukan rujukan keluhan masyarakat yang tidak dapat ditangani dengan ketua/koordinator.
- (4) Tugas dan tanggung jawab Petugas Pengaduan Layanan Disabilitas sebagaimana dimaksud pada Pasal 7 ayat (5) huruf d, terdiri atas:
 - a. melakukan pendampingan, penerjemahan dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses bagi masyarakat disabilitas yang datang langsung ke tempat pelayanan maupun yang memberikan pengaduan secara online.
 - b. memberikan pelayanan publik secara optimal wajar, tanpa diskriminasi.

Paragraf 3
Puskesos
Pasal 11

- (1) Tugas dan tanggung jawab Kordinator Puskesos sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf a terdiri atas:
 - a. memberikan rujukan atas keluhan masyarakat miskin dan rentan kepada pengelola program/layanan sosial di desa/kelurahan melalui Si Apel Madani;
 - b. membangun dan menindaklanjuti kemitraan dengan lembaga non pemerintah termasuk pihak swasta di desa/kelurahan;
 - c. mendukung dan memfasilitasi verifikasi dan validasi data terpadu penanganan fakir miskin dan orang

- tidak mampu di tingkat desa/kelurahan.
- d. membina, mengawasi dan mengevaluasi kinerja pelayanan puskesmas.
- (2) Tugas dan tanggung jawab petugas *Front Office* puskesmas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf b terdiri atas:
 - a. mencatat keluhan penduduk miskin dan rentan miskin kedalam sistem aplikasi puskesmas yang terhubung dengan Si Apel Madani.
 - b. melakukan registrasi terkait laporan yang diterima.
 - c. memberikan informasi terkait layanan yang tersedia dipuskesmas.
 - (3) Tugas dan tanggung jawab petugas di *Back Office* puskesmas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf c terdiri atas:
 - a. menerima , menelaah dan memproses berkas layanan masyarakat yang masuk terkait dengan produk layanan.
 - b. melayani, menangani dan menyelesaikan keluhan penduduk miskin dan rentan sesuai kapasitas puskesmas.
 - c. memberikan rujukan atas keluhan masyarakat miskin dan rentan yang tidak dapat diselesaikan kepada kordinator puskesmas.

BAB IV

LAYANAN SI APEL MADANI

Pasal 12

- (1) Layanan Si Apel Madani yang diberikan terdiri atas:
 - a. produk layanan
 - b. informasi program penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu;
 - c. data fakir miskin dan orang tidak mampu;
 - d. pengaduan masyarakat;
 - e. identifikasi;
 - f. penjangkauan;
 - g. penanganan; dan
 - h. rujukan.
- (2) Mekanisme layanan Si Apel Madani sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara:
 - a. masyarakat datang ke sekretariat teknis
 - b. masyarakat datang ke puskesmas
 - c. fasilitator mengunjungi atau bertemu masyarakat
 - d. pelayanan dengan mekanisme tidak langsung dilakukan dengan cara penyampaian keluhan melalui *call center* atau daring.

Pasal 13

- (1) Masyarakat yang datang ke Sekretariat Teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf a dilaksanakan dengan menyampaikan permohonan layanan atau keluhan/permasalahan kepada petugas penerima.
- (2) Berkas atau keluhan/permasalahan yang sudah diterima

- oleh petugas penerima di *front office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) selanjutnya disampaikan kepada petugas pemberi layanan dan rujukan di *back office* atau petugas penerimaan pengaduan di pelayanan pengaduan.
- (3) Petugas *back office* melakukan verifikasi dan validasi berkas untuk pengeluaran dokumen produk layanan sedangkan yang bersifat pengaduan diproses di pelayanan pengaduan.
 - (4) Penandatanganan dokumen produk layanan oleh pejabat yang berwenang.
 - (5) Pemberian dokumen produk layanan kepada si Pemohon.

Pasal 14

- (1) Masyarakat yang datang kepuskesos sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf b untuk menyampaikan keluhan kepada petugas bagian informasi dan registrasi.
- (2) Keluhan yang sudah diterima oleh petugas bagian informasi dan registrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dicatat dan selanjutnya disampaikan kepada petugas bagian layanan dan rujukan.
- (3) Keluhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianalisa oleh petugas bagian layanan dan rujukan.
- (4) Keluhan diselesaikan oleh Puskesmas desa atau kelurahan atau nama lain dengan persetujuan koordinator Puskesmas.
- (5) Dalam hal keluhan tidak dapat diselesaikan oleh Puskesmas desa atau kelurahan atau nama lain, koordinator Puskesmas memberikan rujukan kepada sekretariat teknis melalui supervisor.
- (6) Keluhan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diasesmen oleh supervisor untuk diselesaikan di tingkat kecamatan atau dirujuk kepada Unit Pelayanan Pengaduan melalui Sekretariat teknis.
- (7) Supervisor sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dan ayat (6) berasal dari tenaga kesejahteraan sosial kecamatan.
- (8) Supervisor sebagaimana dimaksud pada ayat (7) dalam menjalankan tugasnya berkoordinasi dengan pejabat yang membidangi bidang sosial di kecamatan.

Pasal 15

- (1) Fasilitator mengunjungi atau bertemu masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf c dilaksanakan oleh petugas dengan cara mendatangi masyarakat untuk melakukan identifikasi terhadap keluhan menggunakan sistem aplikasi yang ada.
- (2) Hasil identifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diasesmen oleh fasilitator untuk diselesaikan di Puskesmas atau disampaikan kepada supervisor.
- (3) Hasil identifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diterima oleh supervisor untuk diselesaikan di tingkat kecamatan atau dirujuk kepada Unit Pelayanan Pengaduan melalui sekretariat teknis Siapel Madani.

- (4) Dalam hal keluhan tidak dapat diselesaikan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) maka keluhan dirujuk ke SLRT Provinsi dan/atau SLRT Pusat.

Pasal 16

- (1) Pelayanan dengan mekanisme tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf d masyarakat menyampaikan keluhan kepada petugas bagian informasi dan registrasi melalui *call center* atau dalam jaringan untuk selanjutnya diteruskan pada Unit Layanan Pengaduan melalui sekretariat teknis.
- (2) *Call center* atau dalam jaringan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dibentuk oleh sekretariat teknis.
- (3) Ketentuan mengenai mekanisme pelayanan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilaksanakan secara mutatis mutandis mengenai mekanisme pelayanan langsung.

Pasal 17

- (1) Pengaduan atau keluhan masyarakat yang berasal dari *front office* sekretariat teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2), dan yang berasal dari fasilitator sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) maupun yang berasal dari *call center* sebagaimana dimaksud Pasal 16 ayat (1) diterima oleh petugas penerima pengaduan untuk ditelaah dan disampaikan kepada petugas pemrosesan pengaduan.
- (2) Petugas pemrosesan pengaduan menindak lanjuti keluhan yang masuk sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dengan memberikan informasi terkait hasil tindak lanjut penanganan keluhan.
- (3) Apabila penanganan keluhan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tidak dapat ditangani maka hal dimaksud disampaikan kepada ketua/koordinator untuk selanjutnya dilakukan rujukan ke SLRT Provinsi dan/atau SLRT Pusat.

Pasal 18

Puskesmas, unit pelayanan pengaduan, atau Fasilitator sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf a sampai dengan huruf d menginformasikan kepada warga terkait hasil tindak lanjut penanganan keluhan atau permasalahan.

BAB V

SARANA DAN PRASARANA

Pasal 19

Sarana dan prasarana yang diperlukan dalam penyelenggaraan Siapel Madani terdiri atas:

- a. ruang sekretariat teknis;
- b. ruang unit pelayanan pengaduan;
- c. peralatan penunjang pelayanan teknis; dan
- d. papan visual berbasis website.

Pasal 20

- (1) Ruang sekretariat teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf a meliputi:
 - a. papan nama;
 - b. papan informasi;
 - c. ruang tunggu;
 - d. ruang *customer service*;
 - e. ruang penerima di *front office*;
 - f. ruang pemberi layanan dan rujukan di *back office*;
 - g. ruang ketua pelaksana dan pengendali;
 - h. ruang rapat/konsultasi.
- (2) Ruang unit pelayanan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf b meliputi:
 - a. papan nama;
 - b. papan informasi;
 - c. ruang tunggu;
 - d. ruang penerima pengaduan;
 - e. ruang pemrosesan pelayanan pengaduan;
 - f. ruang ketua/koordinator;
 - g. ruang rapat/konsultasi.
- (3) Peralatan penunjang pelayanan teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf c meliputi:
 - a. tablet/telepon genggam berbasis android
 - b. laptop berbasis website.
 - c. jaringan internet dalam bentuk aplikasi Si Apel Madani dan aplikasi sosial media.
- (4) Papan visual berbasis website sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf d 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.

BAB VI

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 21

- (1) Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan pelaksanaan Siapel Madani.
- (2) Camat melaksanakan pembinaan Si Apel Madani di tingkat Kecamatan masing-masing, dalam hal:
 - a. pelaksanaan sosialisasi;
 - b. peningkatan kapasitas;
 - c. pembelajaran antar desa/kelurahan;
 - d. monitoring puskesmas; dan
 - e. mendukung pelaksanaan rakor kecamatan penanganan kemiskinan paling sedikit 2 (dua) kali dalam setahun.
- (3) Kepala Desa/Lurah melaksanakan pembinaan Siapel Madani di tingkat Desa/Kelurahan masing-masing, dalam hal:
 - a. pelaksanaan sosialisasi;

- b. peningkatan kapasitas;
- c. monitoring puskesmas; dan
- d. mendukung pelaksanaan rakor desa/kelurahan penanganan kemiskinan paling sedikit 2 (dua) kali dalam setahun.

BAB VII
PEMBIAYAAN
Pasal 22

Sumber pendanaan penyelenggaraan Si Apel Madani dapat berasal dari:

- a. anggaran pendapatan dan belanja negara;
- b. anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- c. anggaran pendapatan dan belanja desa;
- d. sumber, dana lain yang sah dan tidak mengikat.,

BAB VIII
PENUTUP
Pasal 23

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Empat Lawang.

Ditetapkan di Tebing Tinggi
Pada tanggal 03 Oktober 2022

BUPATI EMPAT LAWANG

H. JONCIK MUHAMMAD



Diundangkan di Tebing Tinggi
Pada tanggal 04 Oktober 2022
SEKRETARIS DAERAH

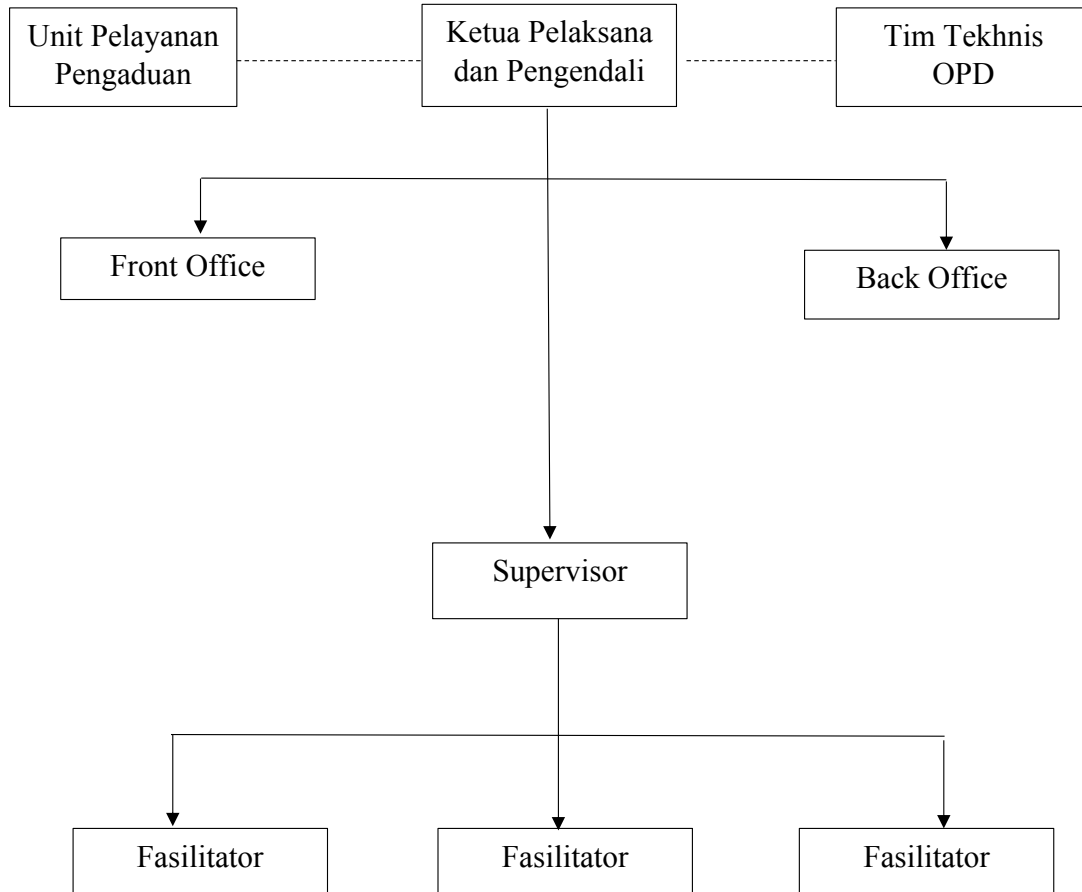
PAULAN KHOIRI



BERITA DAERAH KABUPATEN EMPAT LAWANG TAHUN 2022 NOMOR 60

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI EMPAT LAWANG
NOMOR TAHUN 2022
TENTANG
PEMBENTUKAN SISTEM APLIKASI
PELAYANAN MASYARAKAT DIGITALISASI,
MANDIRI DAN TERINTEGRASI

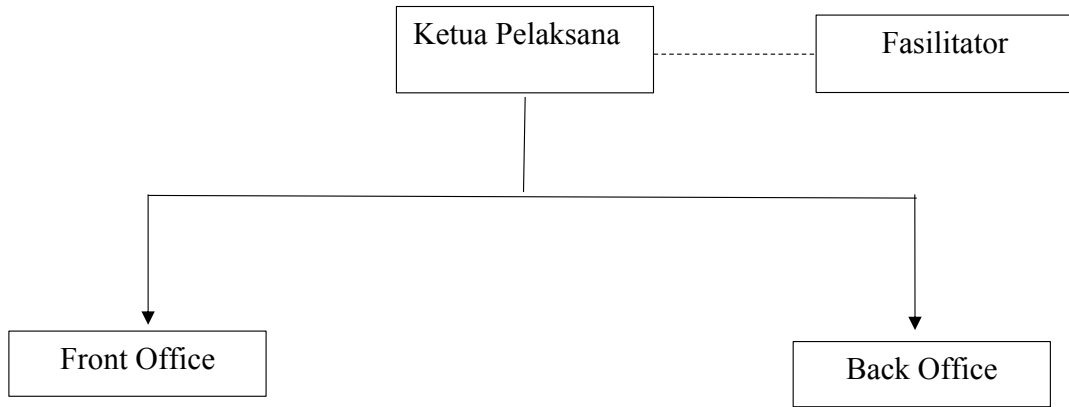
I. BAGAN SEKRETARIAT TEKNIS



Keterangan

- - - - - : Jalur Koordinasi
- _____ : Jalur Komando

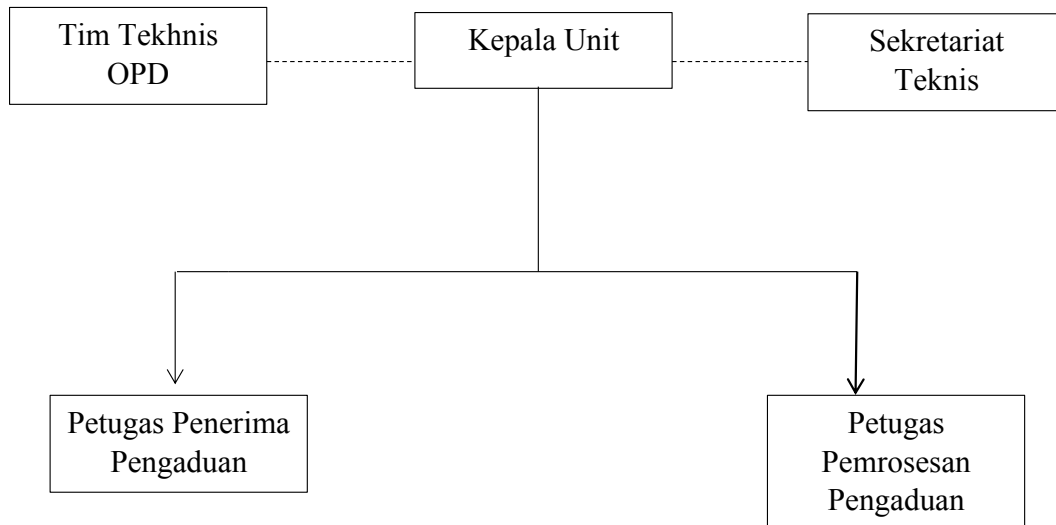
II. BAGAN PUSKESOS



Keterangan

- - - - - : Jalur Koordinasi
- _____ : Jalur Komando

III. BAGAN UNIT PELAYANAN PENGADUAN



Keterangan

- - - - - : Jalur Koordinasi
- _____ : Jalur Komando

BUPATI EMPAT LAWANG,
 H. JONCIK MUHAMMAD