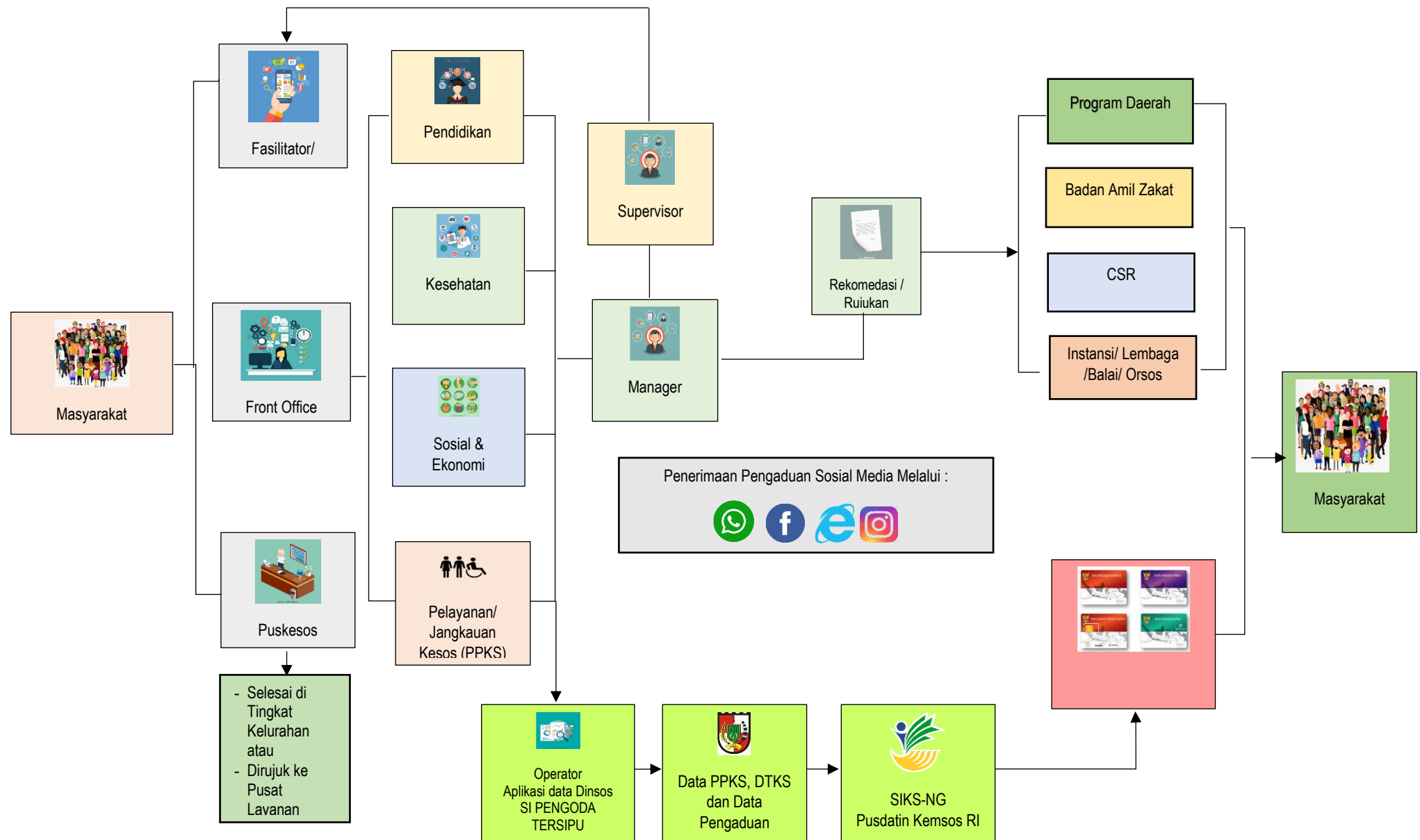
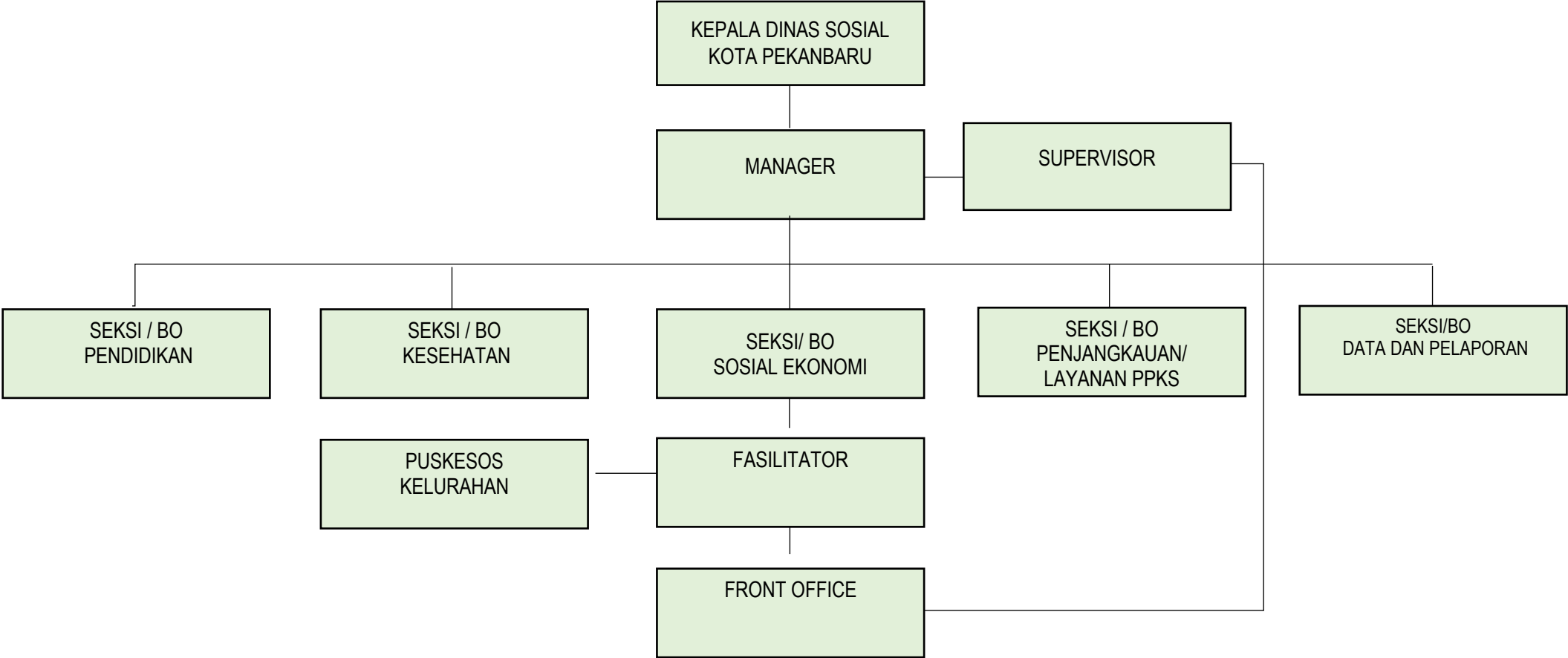


**MEKANISME KERJA
SISTEM LAYANAN RUJUKAN TERPADU “MADANI BERTUAH”
KOTA PEKANBARU**

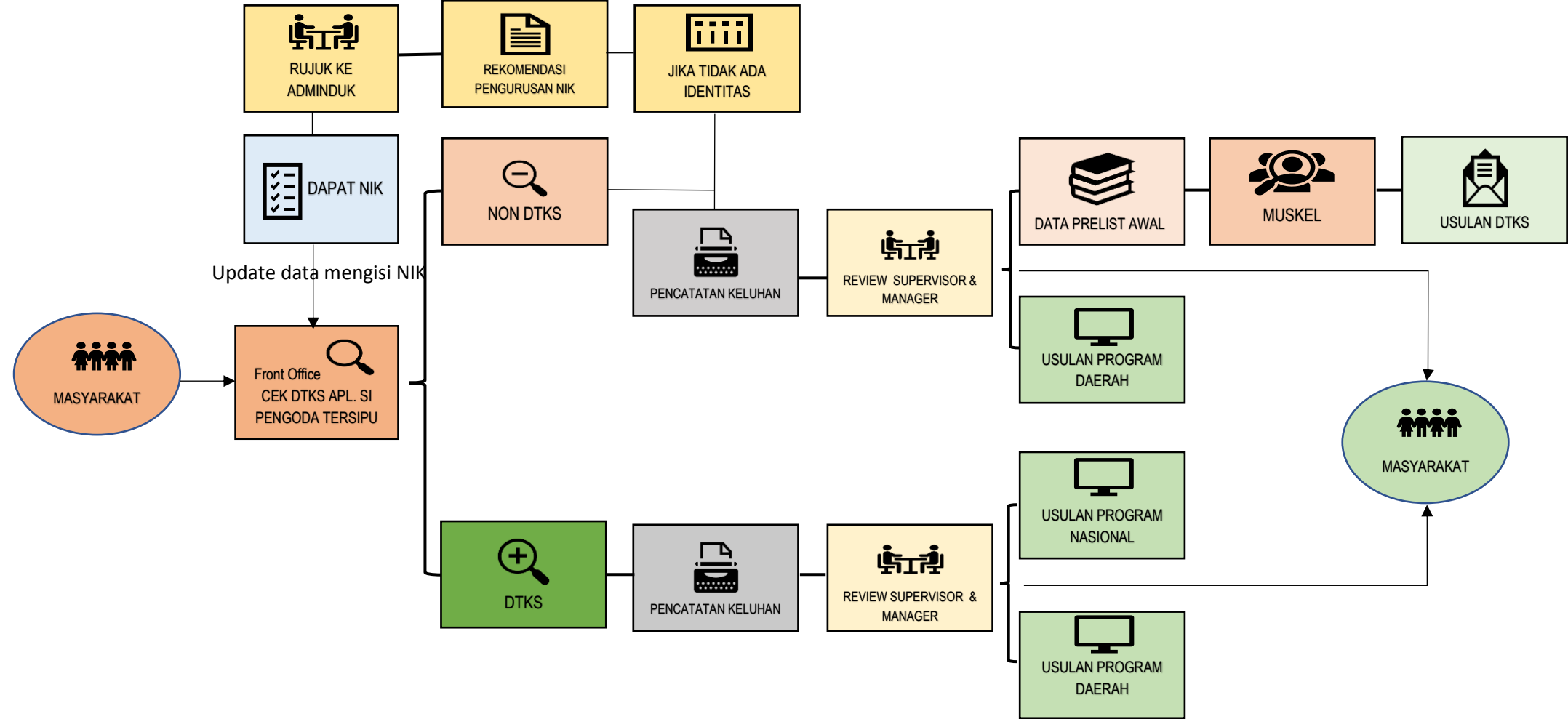


**STRUKTUR ORGANISASI SLRT “MADANI BERTUAH”
KOTA PEKANBARU**

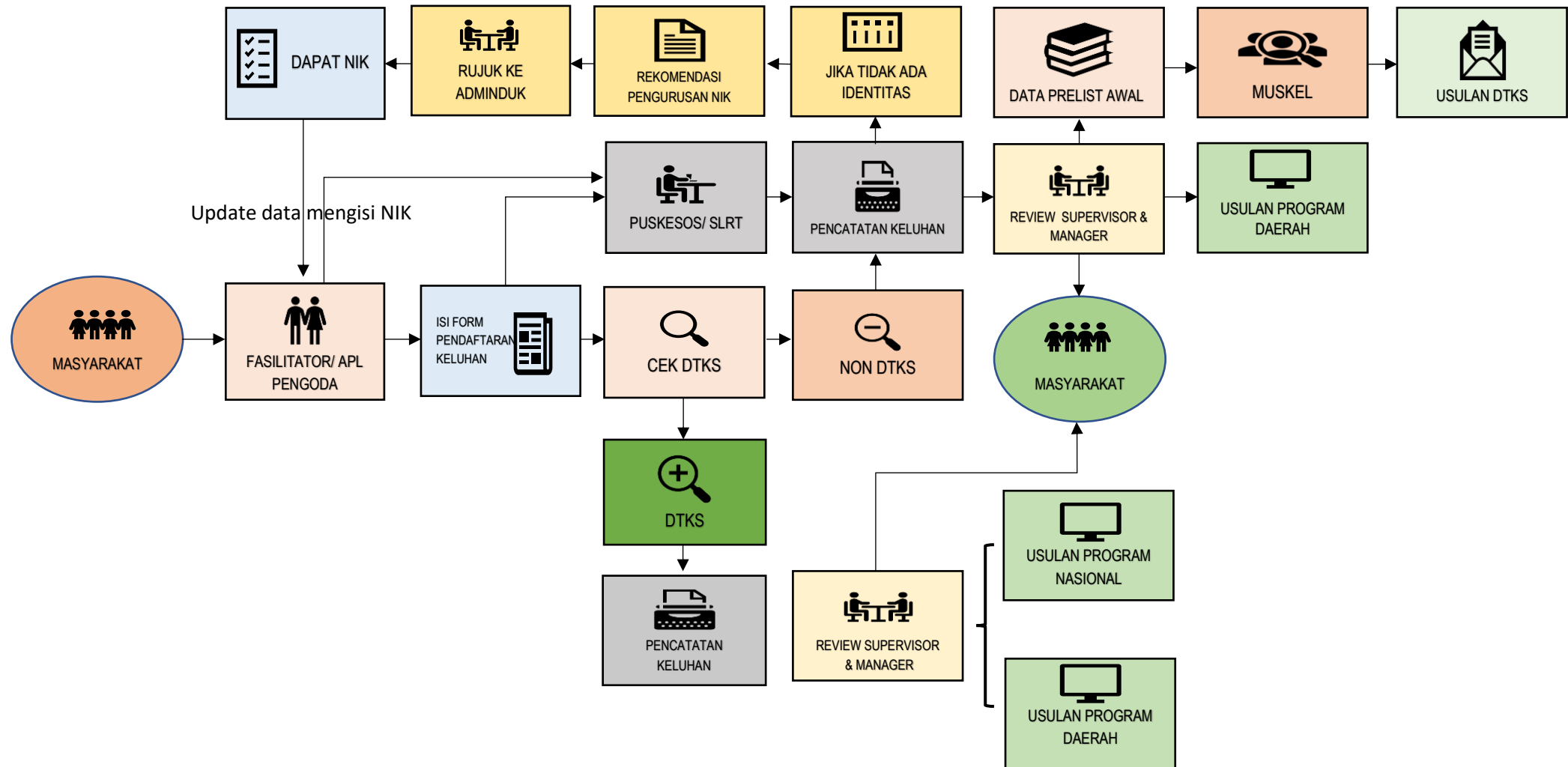


**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PUSAT LAYANAN TERPADU PENANGANAN KEMISKINAN
SLRT “MADANI BERTUAH” KOTA PEKANBARU**

1. Penyampaian Keluhan melalui FRONT OFFICE SLRT



2. Penyampaian Keluhan melalui FASILITATOR



Keterangan :

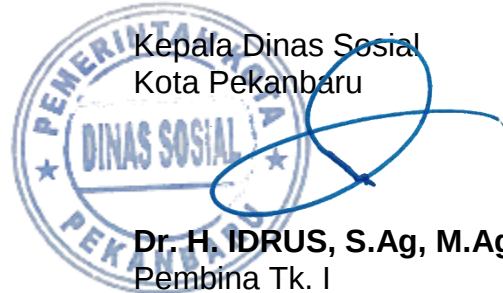
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENYAMPAIAN KELUHAN MELALUI FRONT OFFICE
SLRT “MADANI BERTUAH” KOTA PEKANBARU**

1. Warga mendatangi Sekretariat SLRT atau Puskesmas. Petugas *Front Office* (FO) mencatat kepesertaan program dan keluhan terhadap program bantuan sosial di pusat dan daerah, sebagai berikut :
 - a. Jika warga tidak ada di dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), Maka petugas FO SLRT dan petugas FO Puskesmas melakukan penginputan data melalui aplikasi sistem pengolahan data satu pintu (Si Pengoda Tersipu) sebagai daftar awal untuk dimasukkan ke dalam usulan DTKS yang nantinya akan diverifikasi dan validasi melalui mekanisme SIKS-NG (Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial- *Next Generation*).
 - b. Jika warga terdaftar di dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS),
 - Petugas FO SLRT mencatat keluhan atau permasalahan untuk diteruskan ke back office dan Manajer SLRT.
 - Petugas FO Puskesmas mencatat keluhan atau permasalahannya, dikaji dan dipetakan untuk diteruskan ke supervisor ditingkat kecamatan yang ditelaah dan diteruskan ke manajer (MJ) SLRT tingkat Kota.
2. Data yang dikirimkan oleh FO dapat terbaca juga oleh Fasilitator (FS) sehingga tidak terjadi rangkap pencatatan data. Selain itu, jika saat pencatatan data warga tidak memiliki NIK ataupun KK, perlu dilakukan pengurusan kependudukan terlebih dahulu, dengan petugas FO akan mencetak surat rekomendasi bagi warga untuk mengurus NIK ataupun KK.
3. Keluhan permasalahan masyarakat yang telah tercatat dalam DTKS diteruskan ke bagian back office dan MJ SLRT untuk di review untuk selanjutnya diteruskan sebagai usulan terhadap program sesuai yang dibutuhkan.
4. Setiap warga yang mengeluh akan diberikan surat resi keluhan oleh FO.
5. Berdasarkan rujukan yang diterima dari SLRT, pengelola program di tingkat pusat maupun daerah dapat menyetujui, menolak, atau menelaah lebih lanjut kebutuhan program dan keluhan implementasi program tersebut.
6. FO Sekretariat SLRT ataupun Puskesmas dibantu oleh FS SLRT menginformasikan kepada warga tentang status keluhannya.

Pekanbaru,

2022

Kepala Dinas Sosial
Kota Pekanbaru



Dr. H. IDRUS, S.Ag, M.Ag
Pembina Tk. I

NIP. 19730215 199803 1 003

Keterangan :

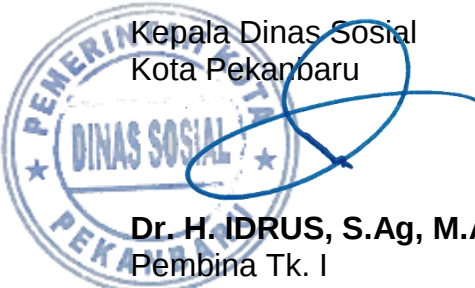
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENYAMPAIAN KELUHAN MELALUI PETUGAS FASILITATOR (FS)
SLRT “MADANI BERTUAH” KOTA PEKANBARU**

1. Fasilitator (FS) SLRT di tingkat kelurahan mengunjungi atau bertemu dengan warga di wilayah dampungannya untuk mencatat kepesertaan program dan keluhan warga terhadap program bantuan sosial di pusat dan daerah.
 - a. Jika warga tidak ada di dalam DTKS,
FS di tingkat kelurahan mengumpulkan profil/data dasar warga tersebut sebagai daftar awal untuk dimasukkan ke dalam DTKS yang nantinya akan diverifikasi dan validasi melalui mekanisme SIKS-NG.
 - b. Jika warga terdaftar di dalam DTKS,
keluhan atau permasalahannya dikaji dan dipetakan untuk diteruskan ke supervisor di tingkat kecamatan yang ditelaah dan diteruskan ke Manajer (MJ) SLRT di tingkat kabupaten/kota.
2. Data yang dikirimkan dari FS juga masuk ke bagian *Front Office* (FO) di Puskesmas maupun Sekretariat SLRT kota agar keluhan dapat terlihat juga di FO Puskesmas atau FO Sekretariat SLRT sehingga tidak terjadi rangkap pencatatan data. Jika saat pencatatan data warga tidak memiliki NIK ataupun KK, perlu dilakukan pengurusan data kependudukan terlebih dahulu. FS akan mengarahkan warga datang ke Puskesmas atau Sekretariat SLRT untuk mendapatkan surat rekomendasi pengurusan NIK atau KK.
3. Setiap warga yang mengeluh akan diberi nomor pendaftaran keluhan oleh Fasilitator atau bisa mengambil sendiri surat resi keluhan di Puskesmas atau Sekretariat SLRT.
4. Berdasarkan rujukan yang diterima dari SLRT, pengelola program di tingkat pusat maupun daerah dapat menyetujui, menolak, atau menelaah lebih lanjut kebutuhan program dan keluhan implementasi program tersebut.
5. Fasilitator SLRT menginformasikan kepada warga tentang status keluhannya.

Pekanbaru,

2022

Kepala Dinas Sosial
Kota Pekanbaru



Dr. H. IDRUS, S.Ag, M.Ag

Pembina Tk. I

NIP. 19730215 199803 1 003