



# BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1267, 2022

KEMENSOS. Pusat Kendali.

PERATURAN MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 11 TAHUN 2022  
TENTANG  
PUSAT KENDALI KEMENTERIAN SOSIAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta bebas dari praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme, perlu difasilitasi dalam penanganan pengaduan masyarakat;
- b. bahwa untuk melaksanakan tugas Kementerian sosial dalam memberikan layanan dan informasi kepada masyarakat khususnya pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial perlu pelaksanaan layanan masyarakat yang berbasis teknologi informasi dalam bentuk pusat kendali Kementerian Sosial;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Sosial tentang Pusat Kendali Kementerian Sosial;
- Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia

- Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. 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);
  8. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
  9. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 5294);
  10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  11. Peraturan Presiden Nomor 110 Tahun 2021 tentang Kementerian Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270);
  12. Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 140);
  13. Peraturan Menteri Sosial Nomor 2 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 148);
  14. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 273);
  15. Peraturan Menteri Sosial Nomor 6 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 746);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI SOSIAL TENTANG PUSAT KENDALI KEMENTERIAN SOSIAL.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pusat Kendali adalah sistem terpadu berbasis teknologi informasi di lingkungan Kementerian Sosial dalam pengumpulan permasalahan, penanganan kasus, pemberian perintah, pergerakan sumber daya, pengendalian pelaksanaan perintah, media koordinasi, dan pelaporan untuk respon cepat penanganan masalah sosial.
2. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disebut UPT adalah satuan kerja yang bersifat mandiri yang

- melaksanakan tugas teknis operasioanal dan/atau tugas teknis penunjang di lingkungan Kementerian Sosial.
3. 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 dan sumber kesejahteraan sosial.
  4. Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial yang selanjutnya disingkat 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.
  5. Pengaduan adalah penyampaian keluhan dan/atau informasi oleh masyarakat mengenai permasalahan sosial, keluhan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, pengabaian kewajiban, dan/atau pelanggaran larangan.
  6. Pengguna adalah aparatur sipil negara dan non aparatur sipil negara yang ditugaskan atau mendapatkan izin untuk menggunakan Pusat Kendali.
  7. Menteri adalah Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang sosial.

#### Pasal 2

Pusat Kendali dilaksanakan dengan prinsip:

- a. terintegrasi;
- b. responsif;
- c. proaktif;
- d. humanis;
- e. efektif dan efisien; dan
- f. tercatat, terkendali, terukur, dan akuntabel.

#### Pasal 3

Pusat Kendali memiliki fungsi:

- a. pengumpulan informasi permasalahan sosial termasuk informasi peringatan dini bencana;
- b. penanganan kasus;
- c. pemberian perintah;
- d. pergerakan sumber daya;
- e. pengendalian pelaksanaan perintah;
- f. media koordinasi; dan
- g. pelaporan.

## BAB II TIM PENGELOLA

#### Pasal 4

Tim pengelola Pusat Kendali terdiri atas:

- a. penanggung jawab;
- b. ketua penyelenggara Pusat Kendali;
- c. ketua regu; dan
- d. operator.

## Pasal 5

- (1) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a dilaksanakan oleh Sekretaris Jenderal.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. memastikan penyelenggaraan Pusat Kendali;
  - b. mengoordinasikan penyelenggaraan Pusat Kendali;
  - c. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan Pusat Kendali; dan
  - d. melaporkan penyelenggaraan Pusat Kendali kepada Menteri.

## Pasal 6

- (1) Ketua penyelenggara Pusat Kendali sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b dilaksanakan oleh pejabat pimpinan tinggi pratama.
- (2) Ketua penyelenggara Pusat Kendali sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. memastikan beroperasinya sarana dan prasarana sesuai tugas dan fungsinya;
  - b. mengelola sumber daya manusia sesuai tugas dan fungsinya;
  - c. memastikan tersedianya kebutuhan informasi permasalahan yang dikumpulkan, data sumber daya, DTKS, dan data lainnya; dan
  - d. mengatur jadwal kerja ketua regu dan operator dalam pelaksanaan Pusat Kendali.

## Pasal 7

Ketua regu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c bertugas:

- a. memastikan operator bertugas sesuai dengan standar layanan;
- b. memastikan Pengaduan yang diinput oleh operator sesuai dengan kategori yang telah ditetapkan;
- c. melakukan pemantauan dan mengoordinasikan status pengaduan yang belum ditindaklanjuti kepada operator;
- d. memastikan Pengaduan sudah ditindaklanjuti oleh operator;
- e. melakukan supervisi atas pekerjaan operator; dan
- f. melakukan serah terima tugas dalam setiap pergantian regu.

## Pasal 8

Operator sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf d bertugas:

- a. menerima Pengaduan dan mencari informasi melalui:
  - 1) layanan telepon 171;
  - 2) media massa dan media sosial;
  - 3) sumber daya manusia penyelenggara kesejahteraan sosial;
  - 4) surat masuk; dan
  - 5) aplikasi pengaduan lainnya.

- b. menginput Pengaduan berdasarkan kategorisasi Pengaduan; dan
- c. memastikan Pengaduan yang diinput mendapatkan respon dari satuan kerja terkait.

### BAB III SUMBER DAYA MANUSIA

#### Pasal 9

- (1) Operator sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf d sebagai pengelola Pusat Kendali harus melalui seleksi.
- (2) Seleksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
  - a. penilaian;
  - b. potensi;
  - c. kompetensi umum; dan
  - d. kompetensi teknis.
- (3) Seleksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh unit kerja di Sekretariat Jenderal yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang organisasi dan sumber daya manusia.

#### Pasal 10

Penilaian kinerja operator berbasis rekaman aktivitas di Pusat Kendali.

#### Pasal 11

Pengembangan kompetensi sumber daya manusia pelaksana Pusat Kendali dilaksanakan oleh unit kerja yang membidangi pendidikan dan pelatihan kesejahteraan sosial.

### BAB IV SARANA DAN PRASARANA PUSAT KENDALI

#### Pasal 12

Sarana dan prasarana Pusat Kendali terdiri atas:

- a. perangkat lunak;
- b. perangkat keras;
- c. jaringan; dan
- d. peralatan pendukung.

#### Pasal 13

Perangkat lunak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a merupakan subsistem yang mendukung kegiatan Pusat Kendali sebagai sarana pengendali internal dan sarana interaksi antara Kementerian Sosial dan masyarakat.

#### Pasal 14

Perangkat keras sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b merupakan subsistem infrastruktur yang mendukung kegiatan Pusat Kendali.

#### Pasal 15

Jaringan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf c merupakan subsistem infrastruktur yang menghubungkan semua perangkat untuk mendukung kegiatan Pusat Kendali.

## Pasal 16

Peralatan pendukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf d merupakan subinfrastruktur yang mendukung operasional perangkat Pusat Kendali.

## Pasal 17

Penyiapan sistem informasi yang mendukung pelaksanaan Pusat Kendali dilaksanakan oleh unit kerja yang membidangi data dan informasi kesejahteraan sosial.

## Pasal 18

Pemeliharaan dan perbaikan sarana dan prasarana Pusat Kendali menjadi tanggung jawab unit kerja yang melaksanakan tugas dan fungsi data dan informasi kesejahteraan sosial serta unit kerja yang melaksanakan tugas dan fungsi umum.

## BAB V PELAKSANAAN

## Pasal 19

Setiap satuan kerja terkait wajib:

- a. mendukung kebutuhan penyelenggaraan Pusat Kendali sesuai dengan tugas dan fungsinya; dan
- b. menugaskan seluruh pegawai menjadi Pengguna Pusat Kendali.

## Pasal 20

- (1) Setiap pegawai yang melaksanakan tugas piket di Pusat Kendali wajib memenuhi jam kerja 8 (delapan) jam per hari.
- (2) Jam kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan ketentuan:
  - a. shift I mulai dari pukul 07.00 WIB sampai dengan pukul 14.00 WIB;
  - b. shift II mulai dari pukul 14.00 WIB sampai dengan pukul 23.00 WIB; dan
  - c. shift III mulai dari pukul 23.00 WIB sampai dengan pukul 07.00 WIB.
- (3) Jam kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menggunakan jadwal shift yang ditentukan dengan memperhatikan kebutuhan operasional Pusat Kendali dan beban kerja petugas piket secara reguler.
- (4) Beban kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaksanakan 40 (empat puluh) jam per minggu.

## Pasal 21

- (1) Pengguna wajib melaksanakan perintah yang diberikan melalui Pusat Kendali.
- (2) Pengguna wajib melaporkan hasil pelaksanaan perintah melalui Pusat Kendali.
- (3) Dalam hal Pengguna tidak dapat melaksanakan perintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pengguna harus berdasarkan alasan yang sah.

- (4) Alasan yang sah sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi:
  - a. sakit;
  - b. cuti tahunan, cuti besar, cuti sakit, cuti melahirkan, dan cuti karena alasan penting; atau
  - c. tugas kedinasan.
- (5) Pengguna yang sakit, cuti tahunan, cuti besar, cuti sakit, cuti melahirkan, cuti karena alasan penting, atau tugas kedinasan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) wajib melaporkan ke Pusat Kendali.

#### Pasal 22

- (1) Pimpinan satuan kerja dapat mengambil permasalahan untuk dinyatakan sebagai kasus yang ditangani sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (2) Setiap pimpinan satuan kerja dalam menangani kasus dapat memberikan perintah kepada seluruh pegawai dan sumber daya manusia penyelenggara kesejahteraan sosial.
- (3) Dalam hal terdapat pegawai atau sumber daya manusia penyelenggara kesejahteraan sosial yang tidak dapat melaksanakan perintah sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pimpinan satuan kerja dapat mengalihkan tugas.

#### Pasal 23

Proses bisnis Pusat Kendali dalam pelaksanaannya terhubung dengan satuan kerja pada Kementerian Sosial, UPT, dan sumber daya manusia penyelenggara kesejahteraan sosial.

#### Pasal 24

Standar operasional prosedur dan standar layanan pelaksanaan Pusat Kendali ditetapkan oleh Sekretaris Jenderal.

### BAB VI PEMBIAYAAN

#### Pasal 25

Pembiayaan Pusat Kendali dan pelaksanaannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB VII KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 26

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 14 Desember 2022

MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TRI RISMAHARINI

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 15 Desember 2022

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

YASONNA H. LAOLY