



BUPATI PINRANG
PROVINSI SULAWESI SELATAN

PERATURAN BUPATI PINRANG
NOMOR 11 Tahun 2022

TENTANG

PENYELENGGARAAN SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU UNTUK
PENANGANAN FAKIR MISKIN DAN ORANG TIDAK MAMPU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PINRANG,

- Menimbang: a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan, efektifitas dan efisiensi penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu serta mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan dan terjangkau, dilaksanakan suatu sistem layanan dan rujukan terpadu;
- b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 8 ayat (2) huruf c Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2018 tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu, penyediaan regulasi merupakan wujud komitmen Pemerintah Daerah dalam Penyelenggaraan sistem layanan dan rujukan terpadu;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan dengan Peraturan Bupati tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;
- Mengingat: 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822)
2. 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 beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2009 tentang Pekerja Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6397);

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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangan Pembentukan Peraturan Perundangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
6. 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);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674), sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
8. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
9. 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 beberapakali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara

Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);

10. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871);
11. 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);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
13. 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);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6368);
16. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 199);
17. Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang daerah (RPJPD) Kabupaten Pinrang Tahun 2009-2029 (Lembaran Daerah Kabupaten Pinrang Tahun 2009 Nomor 1), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 1 Tahun

2009 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang daerah (RPJPD) Kabupaten Pinrang Tahun 2009-2029 (Lembaran Daerah Kabupaten Pinrang Tahun 2018 Nomor 3);

18. Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Pinrang Tahun 2019-2024 (Lembaran Daerah Kabupaten Pinrang Tahun 2019 Nomor 8), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 8 Tahun 2018 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Pinrang Tahun 2019-2024 (Lembaran Daerah Kabupaten Pinrang Tahun 2021 Nomor 1),
19. Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 6 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Pinrang Tahun 2020 Nomor 6)

MENETAPKAN :

Memutuskan : PERATURAN BUPATI PINRANG TENTANG PENYELENGGARAAN SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU UNTUK PENANGANAN FAKIR MISKIN DAN ORANG TIDAK MAMPU

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Pinrang.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah Kabupaten yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Pinrang.
4. Dinas adalah Dinas Sosial Kabupaten Pinrang.
5. Kesejahteraan Sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya
6. 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
7. 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.

8. Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial yang selanjutnya disingkat PPKS adalah kebijakan dan program pemerintah daerah yang dilakukan secara sistematis, terencana, dan bersinergi dengan dunia usaha dan masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesejahteraan rakyat.
9. Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial – *Next Generation* yang selanjutnya disingkat SIKS-NG adalah suatu sistem informasi yang terdiri dari beberapa komponen yaitu pengumpulan, pengolahan, penyajian, dan diseminasi data kesejahteraan sosial terpadu yang dilaksanakan secara berjenjang dan berkesinambungan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi
10. Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu yang selanjutnya disingkat SLRT adalah sistem layanan yang mengidentifikasi kebutuhan dan keluhan masyarakat di bidang kesejahteraan sosial serta melakukan rujukan kepada pengelola program penanganan pemerlu pelayanan sosial di daerah.
11. 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.
12. Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Daerah yang selanjutnya disingkat TKPKD adalah wadah koordinasi lintas sektor dan lintas pemangku kepentingan untuk penanggulangan pemerlu pelayanan sosial dan kemiskinan di Daerah.
13. Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial yang selanjutnya disingkat PSKS adalah perseorangan, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang dapat berperan serta untuk menjaga, menciptakan, mendukung, dan memperkuat penyelenggaraan kesejahteraan sosial.
14. Manajer adalah orang yang diberi kewenangan untuk memimpin, mengelola, dan mengembangkan seluruh aktivitas SLRT pada tingkat Daerah Kabupaten, dan berasal dari aparatur sipil negara.
15. Supervisor adalah orang yang diberi kewenangan untuk memantau dan menganalisis hasil kerja fasilitator SLRT, dan berasal dari unsur PSKS atau aparatur sipil negara.
16. Fasilitator adalah petugas lapangan yang melaksanakan fungsi SLRT khususnya penjangkauan dan fasilitasi masyarakat di tingkat desa/kelurahan, dan berasal dari unsur PSKS atau kader masyarakat.
17. Relawan Sosial adalah seseorang dan/atau kelompok masyarakat, baik yang berlatar belakang pekerjaan sosial maupun bukan berlatar belakang pekerjaan sosial, tetapi melaksanakan kegiatan penyelenggaraan di bidang sosial bukan di instansi sosial pemerintah atas kehendak sendiri dengan atau tanpa imbalan.
18. Pelaku Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial adalah individu, kelompok, Lembaga kesejahteraan sosial, dan masyarakat yang terlibat dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial.
19. Advokasi adalah suatu tindakan yang ditujukan untuk mengubah kebijakan, kedudukan atau program dari suatu institusi dan merujuk kepada semua bentuk aksi sosial, aktivitas menolong klien atau sekelompok klien untuk mencapai layanan tertentu ketika mereka ditolak suatu lembaga atau suatu sistem layanan, dan membantu memperluas pelayanan agar mencakup lebih banyak orang yang membutuhkan dan

bertanggungjawab memastikan legislasi sosial dapat berlangsung efektif dan dilaksanakan untuk mempengaruhi dan bertindak secara kolektif untuk mempengaruhi perubahan sosial.

20. 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
21. Verifikasi dan Validasi Data secara Dinamis adalah proses kegiatan pemeriksaan, pengkajian, dan tindakan untuk menetapkan kesahihan data secara terus menerus.

BAB II AZAS DAN KEDUDUKAN

Pasal 2

Penyelenggaraan SLRT berasaskan :

- a. kesetaraan;
- b. responsifitas;
- c. akuntabilitas;
- d. transparansi;
- e. partisipasif;
- f. kesetiakawanan;
- g. berkelanjutan; dan
- h. kerahasiaan.

Pasal 3

SLRT merupakan sistem layanan yang berkedudukan di Daerah untuk mengidentifikasi kebutuhan dan keluhan fakir miskin dan orang tidak mampu serta melaksanakan rujukan kepada pengelola program fakir miskin dan orang tidak mampu baik di pusat maupun Daerah.

BAB III TUJUAN, FUNGSI DAN SASARAN

Pasal 4

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 5

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 melalui SIKS-NG.

Pasal 6

Sasaran SLRT terdiri atas:

- a. perseorangan;
- b. keluarga;
- c. kelompok; dan/atau
- d. masyarakat.

BAB IV PENYELENGGARAAN

Bagian Kesatu Umum

Pasal 7

Penyelenggaraan SLRT meliputi :

- a. kelembagaan;
- b. sarana dan prasarana;
- c. sumber daya manusia; dan
- d. sumber pendanaan;

Bagian Kedua Kelembagaan

Pasal 8

- (1) Kelembagaan SLRT sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 huruf a, merupakan unit pelayanan yang terdiri atas :
 - a. Sekretariat teknis SLRT, dan
 - b. Puskesmas.
- (2) Sekretariat teknis SLRT sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas :
 - a. Manajer,
 - b. petugas penerima pengaduan di *front office*, dan
 - c. petugas pemberi layanan dan rujukan di *back office*.
- (3) Sekretariat teknis SLRT sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berada dibawah Dinas dan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dibantu oleh Supervisor di tingkat kecamatan dan Fasilitator di tingkat desa.
- (4) Pembentukan sekretariat teknis SLRT beserta tugas pokok dan fungsinya sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf a ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas sesuai kewenangannya;
- (5) Puskesmas sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf b terdiri atas :
 - a. koordinator,
 - b. petugas penerima pengaduan di *front office*, dan
 - c. petugas pemberi layanan dan rujukan di *back office*.
- (6) Pembentukan Puskesmas beserta tugas pokok dan fungsinya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan ayat (5) ditetapkan dengan keputusan kepala desa/lurah.

Bagian Ketiga
Sarana Dan Prasarana

Pasal 9

Sarana dan prasarana yang diperlukan dalam penyelenggaraan SLRT sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 huruf b terdiri dari :

- 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/telpon genggam berbasis android; dan
 - b. laptop berbasis *website*.
2. 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.

Pasal 11

Sarana dan prasarana yang diperlukan dalam penyelenggaraan Puskesmas sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat (1) huruf b, terdiri dari :

- a. ruang sekretariat yang dijadikan pusat kegiatan bersama, bertempat di kantor desa/kelurahan; dan
- b. peralatan yang terdiri dari peralatan penunjang perkantoran dan peralatan penunjang pelayanan teknis.

Bagian Keempat
Sumber Daya Manusia

Pasal 12

- (1) Sumber daya manusia dalam penyelenggaraan SLRT sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 huruf c, 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 Daerah.
- (2) Selain sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat ditambahkan sepanjang tujuannya dalam rangka menunjang penyelenggaraan SLRT.
- (3) Sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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;
- (4) Prinsip rekrutmen dan penempatan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada azas;
- a. keterbukaan;
 - b. mengutamakan sumber daya lokal;
 - c. kesempatan yang sama;
 - d. mempertimbangkan kualifikasi; dan
 - e. mendorong keterlibatan perempuan.

Pasal 13

Tugas dan tanggungjawab Manajer sebagaimana dimaksud dalam pasal 12 ayat (1) huruf a, terdiri atas:

- a. mengoordinasikan proses perencanaan;
- b. mensosialisasikan SLRT;
- c. mengoordinasikan pelaksanaan tugas sekretariat teknis SLRT;
- d. melakukan koordinasi dengan sekretariat nasional SLRT;
- e. melakukan koordinasi dengan pihak terkait termasuk Pemerintah Daerah Provinsi dan pengelola program 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.

Pasal 14

Tugas dan tanggungjawab 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 tanggungjawab 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 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.

Pasal 16

Tugas dan tanggungjawab Petugas Penerima Pengaduan di *front office* 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 tanggungjawab Petugas Pemberi Layanan dan Rujukan di *back office* 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 SLRT; dan
- e. memberikan layanan pemanfaatan data terpadu program penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu di tingkat kabupaten.

Pasal 18

Tugas dan tanggungjawab Petugas Puskesmas sebagaimana dimaksud dalam pasal 12 ayat (1) huruf f terdiri atas :

- a. mencatat keluhan penduduk miskin dan rentan miskin kedalam sistem aplikasi puskesmas yang berhubungan dengan SLRT;
- b. melayani, menangani dan menyelesaikan keluhan penduduk miskin dan rentan miskin sesuai dengan kapasitas puskesmas;
- c. memberikan rujukan atas keluhan masyarakat miskin dan rentan miskin kepada pengelola program/layanan sosial di desa/kelurahan atau kabupaten melalui SLRT;
- d. membangun dan menindaklanjuti kemitraan dengan lembaga non pemerintah termasuk pihak swasta di desa/kelurahan; dan

- e. mendukung dan memfasilitasi verifikasi dan validasi data terpadu penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu di tingkat desa/kelurahan.

Pasal 19

Tugas dan tanggungjawab Tenaga Pendamping Daerah sebagaimana dimaksud dalam pasal 12 ayat (1) huruf g terdiri atas :

- a. mendorong koordinasi antara SLRT dengan organisasi perangkat daerah, organisasi masyarakat sipil, dunia usaha dan lembaga terkait lainnya;
- b. memastikan usulan pembaharuan data, pencatatan kepesertaan dan kebutuhan program, pencatatan keluhan dan rujukan, penanganan keluhan masyarakat miskin dan rentan miskin melalui SLRT berjalan dengan baik;
- c. memastikan kelembagaan SLRT dan kelembagaan PUSKESOS terbangun dan berjalan sesuai dengan fungsinya;
- d. memastikan pelaksanaan SLRT masuk dalam dokumen rencana kerja pembangunan daerah.
- e. memastikan adanya dukungan anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- f. mendorong adanya regulasi daerah untuk perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan terkait SLRT;
- g. melakukan pendampingan terhadap pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi pelaksanaan SLRT;
- h. membantu menyelesaikan persoalan teknis aplikasi yang dialami oleh penyelenggara SLRT;
- i. membantu koordinasi antara Pemerintah Kabupaten, penyelenggara SLRT dengan Pemerintah Provinsi; dan
- j. melakukan kegiatan lain yang berhubungan dengan pelaksanaan SLRT dari Kementerian Sosial dan Sekretariat Nasional SLRT.

Bagian Kelima SUMBER PENDANAAN

Pasal 20

Pembiayaan penyelenggaraan SLRT dapat bersumber dari:

- a. anggaran pendapatan dan belanja negara;
- b. anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- c. Anggaran Dana Desa/kelurahan; dan/atau
- d. sumber biaya lain yang sah dan tidak mengikat.

BAB V PELAYANAN

Pasal 21

Layanan SLRT yang diberikan terdiri atas:

- a. informasi program perlindungan sosial dan penanganan fakir miskin;
- b. data fakir miskin dan orang tidak mampu;
- c. pengaduan masyarakat;
- d. identifikasi;
- e. penjangkauan;
- f. penanganan; dan
- g. rujukan.

Pasal 22

- (1) mekanisme pelayanan SLRT sebagaimana dimaksud dalam pasal 21 dilakukan dengan cara:
 - a. masyarakat datang ke Puskesmas atau sekretariat SLRT di desa/kelurahan; dan/atau
 - b. fasilitator mengunjungi atau bertemu masyarakat.

Pasal 23

- (1) Masyarakat yang datang ke Puskesmas di desa/kelurahan atau sekretariat SLRT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1) 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 ayat (1) selanjutnya disampaikan kepada petugas pemberi layanan dan rujukan di *back office*;
- (3) Keluhan dan permasalahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dicatat dan dianalisis oleh petugas pemberi layanan dan rujukan di *back office*;
- (4) Hasil pencatatan dan analisis keluhan 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 Manajer SLRT;
- (6) Alur pelayanan SLRT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1) huruf a, tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 24

- (1) Fasilitator yang mengunjungi atau bertemu masyarakat sebagaimana dimaksud dalam pasal 22 ayat (1) 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 (1) diperiksa oleh supervisor guna mendapatkan persetujuan;
- (3) Hasil pencatatan dan analisis keluhan atau permasalahan yang sudah mendapatkan persetujuan dari supervisor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada Manajer SLRT.
- (4) Alur pelayanan SLRT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1) huruf b, tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 25

Puskesmas, sekretariat SLRT, atau fasilitator sebagaimana dimaksud dalam pasal 22 ayat (1) huruf a dan huruf b menginformasikan kepada warga terkait hasil tindaklanjut penanganan keluhan atau permasalahan.

BAB VI
KOORDINASI DAN KEMITRAAN

Bagian Kesatu
Koordinasi

Pasal 26

- (1) Koordinasi dilakukan antara SLRT dengan Perangkat Daerah pengelola program penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu di Daerah.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam bentuk pembentukan, penyelenggaraan, monitoring dan evaluasi, berkelanjutan dan perluasan SLRT.

Bagian Kedua
Kemitraan

Pasal 27

- (1) Kemitraan SLRT dilaksanakan dengan pihak terkait baik di tingkat pusat maupun di daerah.
- (2) Pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berasal dari unsur kementerian/lembaga, Pemerintah Daerah Provinsi, perangkat daerah kabupaten, dunia usaha dan masyarakat.
- (3) Kemitraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam rangka penanganan keluhan dan rujukan terkait program penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu.
- (4) Kemitraan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaksanakan dengan berazaskan non diskriminasi, tidak bermuatan politis, transparan dan akuntabel.

BAB VII
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Bagian Kesatu
Pemantauan

Pasal 28

- (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 sesuai kewenangannya, dan/atau Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah.
 - (4) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mulai dari perencanaan, penganggaran sampai dengan penyelenggaraan SLRT.
- 9

Bagian Kedua
Evaluasi

Pasal 29

- (1) Evaluasi penyelenggaraan SLRT dilakukan pada akhir tahun anggaran oleh Pemerintah Daerah melalui Dinas Sosial Kabupaten Pinrang sesuai kewenangannya, dan/atau Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah;
- (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 ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 30

- (1) Pembinaan dan pengawasan dilaksanakan secara berjenjang.
- (2) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Bupati, Kepala Dinas sesuai dengan kewenangannya, dan/atau Kepala Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 31

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatan dalam Berita Daerah Kabupaten Pinrang

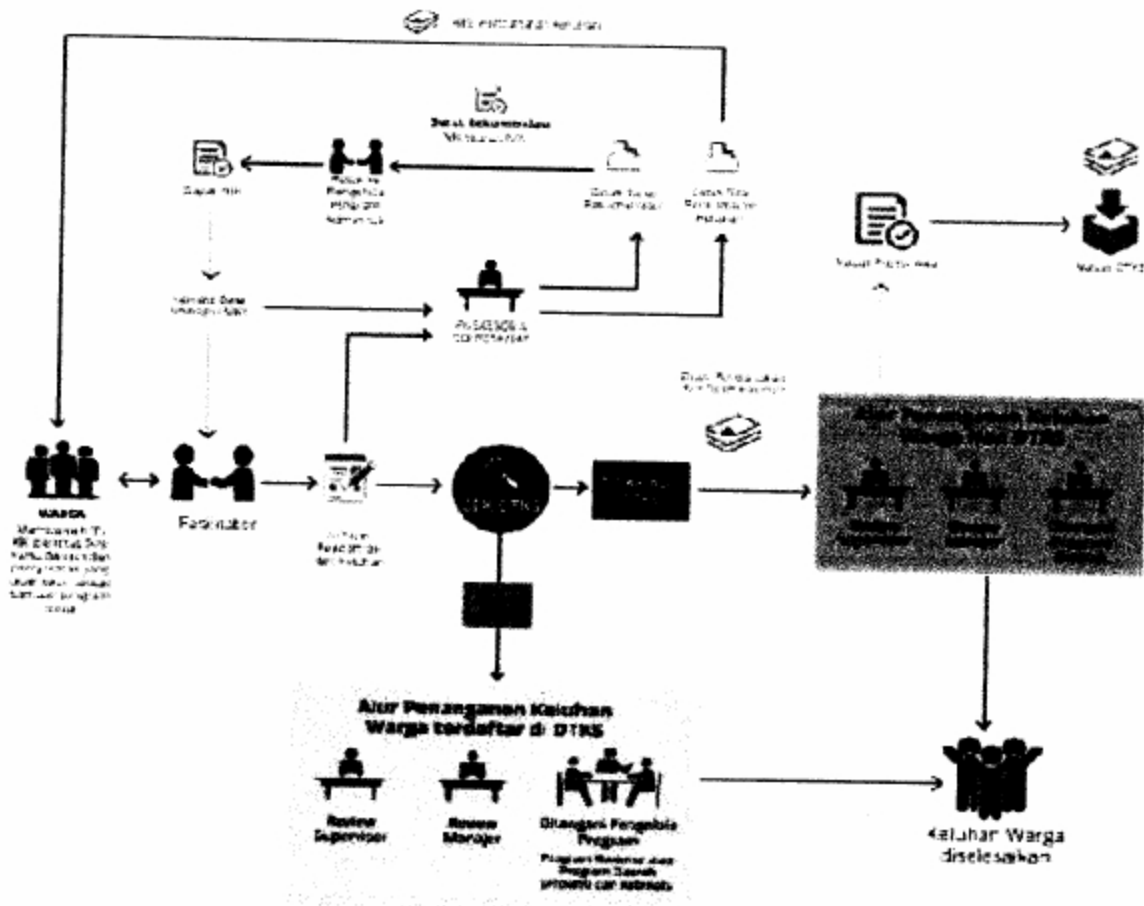
Ditetapkan di Pinrang
pada tanggal 24 Februari 2022
BUPATI PINRANG


IRWAN HAMID

Diundangkan di Pinrang
pada tanggal 21 Februari 2022
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PINRANG

BUDAYA
BERITA DAERAH KABUPATEN PINRANG TAHUN 2022 NOMOR 11

ALUR LAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN

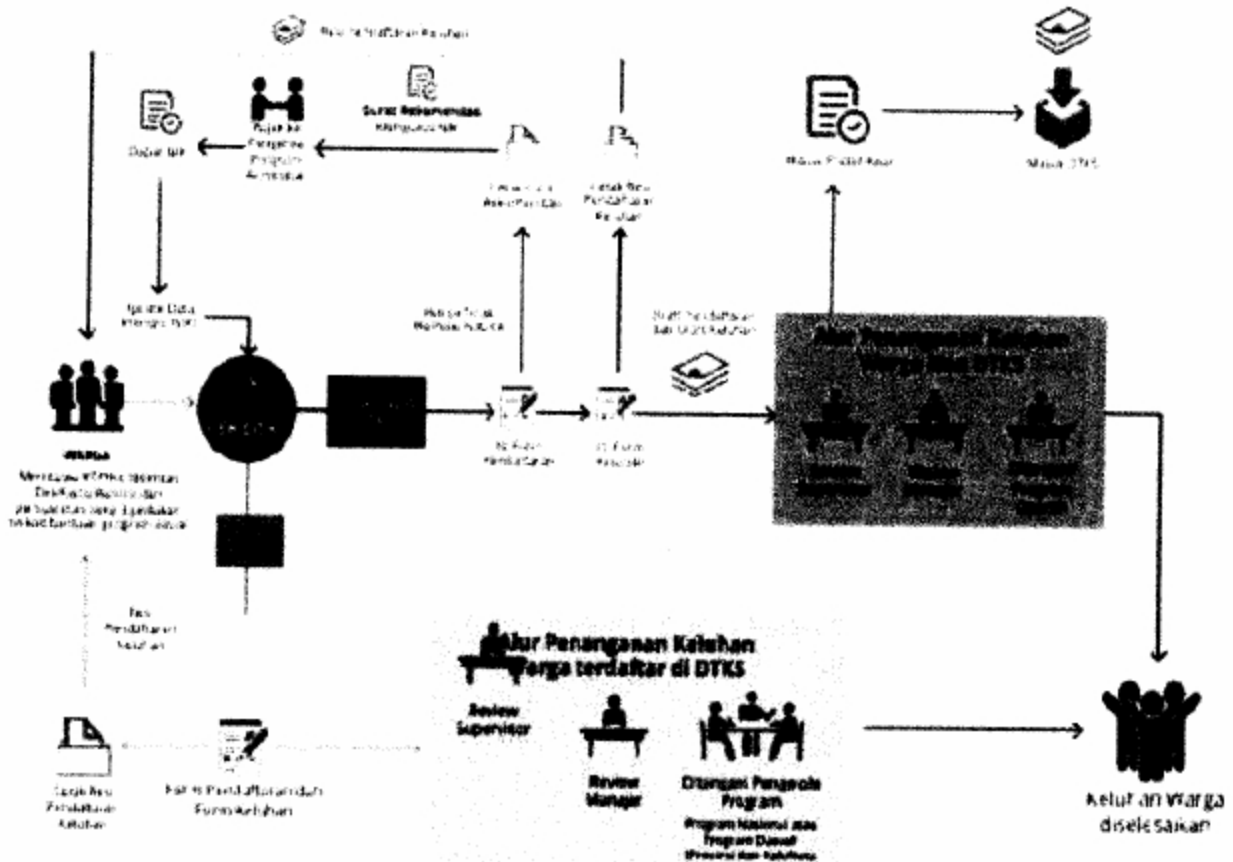


Gambar 2 menggambar alur layanan dan penanganan keluhan melalui Fasilitator – Puskesmas.

Keterangan :

1. Fasilitator (FS) di tingkat desa/kelurahan mengunjungi atau bertemu dengan warga di wilayah damingannya untuk mencatat kepesertaan program dan keluhan warga terhadap program bantuan sosial di pusat dan daerah.
 - a. Jika warga tidak ada dalam DTKS, FS di tingkat desa/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.
2. Data yang dikirimkan dari FS juga masuk ke bagian *Front Office* (FO) di Puskesmas maupun Sekretariat SLRT kabupaten 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 menginformasikan kepada warga tentang status keluhannya.
6. Sekretariat Teknis SLRT di kabupaten bersama Sekretariat Nasional SLRT memantau tindak lanjut informasi yang diteruskan kepada pengelola program dan pengelola DTKS.



Gambar 2 menggambar alur layanan dan penanganan keluhan melalui Front Office – SLRT

Keterangan:

1. Warga mendatangi Sekretariat SLRT dan/atau petugas Front Office (FO) mencatat kepesertaan program dan keluhan terhadap program bantuan sosial di pusat dan daerah.
 - a. Jika warga tidak ada dalam DTKS, FO di tingkat desa/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.

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/KK.
3. Setiap warga yang mengeluh akan diberikan surat resi keluhan oleh FO.
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. FO Sekretariat SLRT ataupun Puskesmas dibantu oleh FS SLRT menginformasikan kepada warga tentang status keluhannya.
6. Sekretariat Teknis SLRT di kabupaten bersama Sekretariat Nasional SLRT memantau tindak lanjut informasi yang diteruskan kepada pengelola program dan pengelola Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin (DT-PPFM).

BUPATI PINRANG


IRWAN HAMID