



WALIKOTA KENDARI

PERATURAN WALIKOTA KENDARI

NOMOR 36 TAHUN 2019

TENTANG

PETUNJUK TEKNIS PROGRAM SISTEM LAYANAN RUJUKAN TERPADU DAN PUSAT KESEJAHTERAAN SOSIAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA KENDARI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka percepatan pengentasan kemiskinan dan peningkatan kualitas Layanan masyarakat miskin di Kota Kendari melalui Sistem Layanan Rujukan Terpadu dan Pusat Kesejahteraan Sosial;
- b. bahwa untuk menjamin efektifitas pengelolaannya, perlu ada kesamaan visi, misi dan pemahaman para Instansi yang terkait;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan peraturan Walikota tentang Petunjuk Teknis Program Sistem Layanan Rujukan Terpadu dan Pusat Kesejahteraan Sosial;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1995 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Kendari (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1995 Nomor 44, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3602);
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);
3. 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);
4. 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 terakhir dengan Undang - Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang - Undang Nomor 23 tahun 2014, tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. 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);
6. Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2015 tentang percepatan Penanggulangan Kemiskinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 16);
7. Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial;
8. Keputusan Menteri Sosial Nomor 50 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu dan Gerakan Masyarakat Peduli Kabupaten/Kota;
9. Keputusan Direktur Jenderal Pemberdayaan Sosial Nomor 285/DYS.3/KPTS/06/2018 tentang Pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu dan Pusat Kesejahteraan Sosial untuk perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan tahun 2018;
10. Peraturan Walikota Kendari Nomor 45 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota Kendari (Berita Daerah Kota Kendari Tahun 2016 Nomor 45);

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **PERATURAN WALIKOTA TENTANG PETUNJUK TEKNIS PROGRAM SISTEM LAYANAN RUJUKAN TERPADU DAN PUSAT KESEJAHTERAAN SOSIAL.**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Walikota adalah Walikota Kendari;
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Pemerintah Kota Kendari.
3. Lembaga lainnya adalah instansi diluar Pemerintah Kota Kendari yang ikut berperan aktif maupun pasif dalam penanggulangan kemiskinan di Kota Kendari, seperti perusahaan swasta, organisasi masyarakat, lembaga kesejahteraan sosial, dan lembaga swadaya masyarakat;
4. Penanggulangan Kemiskinan adalah kebijakan dan program Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah yang dilakukan secara sistematis, terencana, dan bersinergi dengan dunia usaha dan masyarakat untuk mengurangi jumlah penduduk miskin dalam rangka meningkatkan derajat kesejahteraan rakyat,

5. Organisasi Perangkat Daerah selanjutnya disingkat OPD adalah Organisasi Perangkat Daerah dilingkup Kota Kendari,
6. Standar Operasional Prosedur selanjutnya disingkat SOP adalah Standar yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan, penanganan, dan penanggulangan kemiskinan,
7. Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu yang selanjutnya disingkat SLRT adalah sistem yang membantu untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin dan rentan berdasarkan profil dalam Basis Data dan menghubungkan mereka dengan program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang dilakukan oleh pemerintah (Pusat, Provinsi, Kota) sesuai dengan kebutuhan mereka. SLRT juga membantu mengidentifikasi keluhan masyarakat miskin dan rentan, melakukan rujukan dan memantau penanganan keluhan untuk memastikan bahwa keluhan-keluhan tersebut ditangani dengan baik,
8. Pusat Kesejahteraan Sosial yang selanjutnya disingkat PUSKESOS adalah Lembaga yang dibentuk oleh Kelurahan untuk memudahkan warga miskin dan rentan miskin manjangkau layanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan. Puskesos adalah miniatur dan perpanjangan tangan SLRT di level Kelurahan.
9. Lokasi/ sasaran adalah 11 (sebelas) Kecamatan dan 65 (Enam Puluh Lima) Kelurahan di Kota Kendari;
10. Kelompok sasaran adalah Masyarakat Miskin dan Rentan Miskin, di setiap Kelurahan dalam Kota Kendari;

BAB II

SISTEMATIKA SLRT DAN PUSKESOS

Pasal 2

Teknis Program SLRT dan PUSKESOS, disusun dengan Sistem sebagai berikut :

- a. Menjadi pusat informasi program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan, baik yang dikelola oleh pemerintah pusat, provinsi, Kota, Kelurahan maupun swasta;
- b. Menyediakan pelayanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan untuk warga miskin dan rentan miskin serta Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yang terpadu di tingkat Kota dan Kelurahan;
- c. Menyediakan pelayanan rujukan untuk program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang terpadu untuk warga miskin dan rentan miskin di tingkat Kota dan Kelurahan;
- d. Membantu mengidentifikasi keluhan warga miskin dan rentan miskin dan memantau penanganan keluhan tersebut;
- e. Memastikan keluhan warga miskin dan rentan miskin tertangani dengan baik oleh pengelola program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan;

- f. Melakukan pembaruan data terkait warga miskin dan rentan miskin di tingkat Kota dan Kelurahan;
- g. Menyediakan data terbaru bagi OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait warga miskin dan rentan miskin di tingkat Kota dan Kelurahan;

BAB III

KEDUDUKAN PELAKSANAAN SLRT DAN PUSKESOS

Pasal 3

SLRT dan PUSKESOS merupakan acuan bagi pihak yang berkompeten dalam penyelenggaraan pembangunan di Kecamatan dan Kelurahan se-Kota Kendari.

Pasal 4

- (1). Program SLRT dan PUSKESOS sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, dilaksanakan sesuai Petunjuk Teknis sebagaimana dimaksud dalam Lampiran Peraturan Walikota ini.
- (2.) Petunjuk Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan Peraturan Walikota ini.

BAB IV

PEMBIAYAAN

Pasal 5

Biaya yang diperlukan untuk melaksanakan tugas pada Sekretariat SLRT dan PUSKESOS bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kota Kendari serta sumber lain yang sah sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

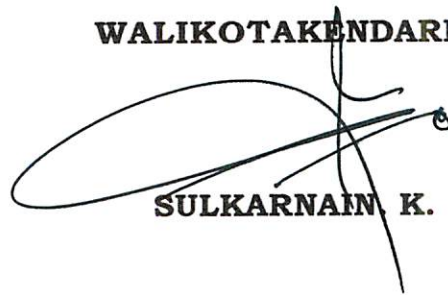
Pasal 6

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Kendari.

Ditetapkan di Kendari
Pada tanggal 10-7-2019

WALIKOTAKENDARI



SULKARNAIN K.

Diundangkan di Kendari
Pada tanggal 10-7-2019

SEKRETARIS DAERAH KOTA KENDARI,



NAHWA UMAR

PARAF KOORDINASI		
NO.	INSTALASI / UNIT KERJA	PARAF
1	Asr-Adm. pener & kerja	An
2	Kadris - Sosial	pt
3	Kabag Hukum & Ham	f
4		

BERITA DAERAH KOTA KENDARI TAHUN 2019 NOMOR 36

LAMPIRAN I PERATURAN WALIKOTA KENDARI

NOMOR : 36 TAHUN 2019

TANGGAL : 10 - 7 - 2019

PETUNJUK TEKNIS PROGRAM SISTEM LAYANAN RUJUKAN TERPADU (SLRT) DAN PUSAT KESEJAHTERAAN SOSIAL KOTA KENDARI

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah Republik Indonesia telah berkomitmen menurunkan angka kemiskinan dari 10,96 persen tahun 2014 menjadi 7-9 persen pada tahun 2019. Salah satu bentuk perwujudan komitmen tersebut adalah meningkatkan kecepatan dan ketepatan penjangkauan penduduk miskin untuk mengakses lebih banyak program penanggulangan kemiskinan.

Walikota Kendari Bersama Kementerian Sosial Republik Indonesia mewujudkan komitmen ini dengan cara membangun lembaga pelayanan dan perlindungan sosial terpadu di daerah atau yang dikenal dengan Pelayanan Terpadu satu Pintu (PTSP) untuk program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan. PTSP yang diharapkan mampu menjadi pilar percepatan dan ketepatan pelayanan bagi masyarakat miskin ini disebut Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di level Kota dan Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesos) di level Kelurahan.

Rencana Pembangunan Jangka Menengah mencantumkan SLRT sebagai salah satu sasaran pembangunan di bidang pemerataan dan penanggulangan kemiskinan. Lembaga ini diyakini mampu membantu pencapaian tujuan pembangunan di Bidang Sosial Budaya secara berkelanjutan.

Dalam menjalankan peran dan fungsinya setiap SLRT dan Puskesos melayani warga miskin dan rentan miskin;

Untuk memastikan pengembangan kelembagaan SLRT dan Puskesos berjalan dengan prinsip memberikan pelayanan prima bagi warga miskin untuk mengakses program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan, Kementerian Sosial memandang penting untuk menyusun panduan teknis kelembagaan SLRT dan Puskesos.

1.2. Dasar Pelaksanaan SLRT DAN PUSKESOS

- a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
- b. 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);

- c. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
- d. 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 terakhir dengan Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
- e. 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);
- f. Keputusan Direktur Jenderal Pemberdayaan Sosial Nomor 285/DYS.3/KPTS/06/2018 tentang Pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu dan Pusat Kesejahteraan Sosial untuk perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan tahun 2018.

1.3. Tujuan Pendirian SLRT dan PUSKESOS

Tujuan Pendirian Kelembagaan SLRT dan Puskesmas SLRT dan Puskesmas, pada level masing-masing, didirikan dengan beberapa tujuan yakni:

1. Menjadi pusat informasi program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan, baik yang dikelola oleh pemerintah pusat, provinsi, maupun Kota;
2. Menyediakan pelayanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan untuk warga miskin dan rentan miskin serta Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yang terpadu di tingkat Kota dan Kelurahan;
3. Menyediakan pelayanan rujukan untuk program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang terpadu untuk warga miskin dan rentan miskin di tingkat Kota dan Kelurahan;
4. Membantu mengidentifikasi keluhan warga miskin dan rentan miskin dan memantau penanganan keluhan tersebut;
5. Memastikan keluhan warga miskin dan rentan miskin tertangani dengan baik oleh pengelola program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan;
6. Melakukan pembaruan data terkait warga miskin dan rentan miskin di tingkat Kota dan Kelurahan;
7. Menyediakan data terbaru bagi OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait warga miskin dan rentan miskin di tingkat Kota dan Kelurahan.

BAB II

PEMBENTUKAN KELEMBAGAAN/SEKRETARIAT SLRT

2.1 Pengertian Sekretariat SLRT

Sekretariat SLRT Kota adalah lembaga yang dibentuk melalui Dinas Sosial bersama Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait lainnya untuk memudahkan warga miskin dan rentan miskin menjangkau layanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan baik yang dikelola pemerintah pusat, provinsi, kota, maupun Kelurahan;

2.2 Tugas dan Tanggung jawab Sekretariat SLRT

Sekretariat SLRT bertanggung jawab atas pelaksanaan SLRT di KOTA Kendari dengan tugas pokok sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana kegiatan dan anggaran kegiatan sekretariat SLRT ;
- b. Memberikan layanan pada warga yang datang ke sekretariat SLRT ;
- c. Melakukan rujukan terhadap keluhan warga yang tidak bisa ditangani/dilayani oleh Sekretariat SLRT ke pengelola program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan di daerah atau pusat;
- d. Memeriksa dan menindak lanjuti keluhan penduduk miskin dan rentan miskin yang disampaikan kepada pengelola program penanggulangan kemiskinan terkait.
- e. Mengumpulkan dan mereview data warga miskin yang belum atau sudah mendapatkan layanan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan
- f. Bekerjasama dengan OPD terkait yang mengelola program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan. Kerjasama sama tersebut dikuatkan dengan Surat Keputusan Walikota;
Membangun dan menindaklanjuti kemitraan dengan lembaga nonpemerintah dalam upaya penanggulangan kemiskinan dan perlindungan sosial serta terwujudnya SLRT yang efisien dan efektif.
Merekrut dan melatih "tim survei lapangan" di sekretariat SLRT terkait usulan warga miskin baru yang tidak ada dalam basis data dan calon penerima manfaat, melakukan pemeringkatan calon penerima manfaat untuk kebutuhan program penanggulangan kemiskinan daerah, dengan metode yang disepakati daerah;
- g. Menganalisis hasil pengumpulan data oleh fasilitator dalam bentuk dashboard yang berisi:
 - 1.) Ringkasan usulan pemuktahiran dan penambahan Data Penerima Manfaat;
 - 2.) Akses program pusat dan daerah;
 - 3.) Komplementaritas dan irisan program; dan
 - 4.) Kesenjangan.Dashboard tersebut berguna untuk bahan perencanaan dan penganggaran program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan di daerah;

Melakukan monitoring terhadap Puskesmas di tingkat Kelurahan; dan
Menyusun laporan kegiatan sekretariat SLRT Kota untuk disampaikan kepada Sekretariat Nasional SLRT Kementerian Sosial dan pihak terkait lainnya di daerah.

2.3 Kelompok Sasaran dan Penerima Manfaat Sekretariat SLRT Kota didirikan dengan tujuan melayani kelompok sasaran, antara lain:

- a. Warga miskin dan rentan miskin yang terdapat atau tidak terdapat dalam Basis Data Terpadu (BDT),
- b. Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS),
- c. Warga masyarakat lain yang memerlukan pelayanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan. Panduan Teknis Pembentukan Sekretariat Sistem Layanan Rujukan Terpadu dan Pusat Kesejahteraan Sosial di Daerah.

1.4 Tata Cara dan Proses Pembentukan Sekretariat SLRT.

Setiap Kota wajib membentuk sekretariat SLRT. Tahapan proses yang ditempuh untuk membentuk Sekretariat SLRT adalah:

- a. Segera setelah mengikuti bimbingan teknis bagi pelaksana SLRT yang diselenggarakan Kementerian Sosial, Dinas Sosial Kota dan OPD terkait seperti Bappeda, Dinas Kesehatan, dan Dinas Pendidikan melakukan peninjauan kebutuhan pembentukan Sekretariat SLRT;
- b. Dinas Sosial Kota berkoordinasi dengan Walikota sebagai Ketua Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan (TKPK) Daerah atau dengan Bappeda sebagai Sekretariat TKPK Daerah melakukan sosialisasi SLRT dan menginisiasi pembentukan Sekretariat SLRT Kota dalam Rapat Koordinasi TKPK yang mengundang unsur OPD terkait;
- c. Dinas Sosial bekerjasama dengan OPD terkait, memutuskan lokasi Sekretariat SLRT Kota yang mudah diakses oleh warga miskin dan rentan miskin termasuk warga yang mengalami difabel atau lansia;
- d. Dinas Sosial dan OPD terkait memetakan potensi sumber daya yang ada di daerah untuk mendukung pembentukan dan memaksimalkan keberadaan SLRT yang ada;
- e. Dinas Sosial bekerjasama dengan OPD terkait mendiskusikan struktur kelembagaan dan pengelola Sekretariat SLRT Kota Kendari;
- f. Struktur kelembagaan dan pelaksana harian Sekretariat SLRT ditetapkan melalui Keputusan Walikota.

2.5 Tata Kelola Kelembagaan SLRT dan PUSKESOS terdiri dari :

1. Manajer bertugas :

- a. Mengkoordinasikan Perencanaan dan Sosialisasi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu di Daerah;
- b. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Sekretariat Teknis Daerah, termasuk:
 - 1) Pengelolaan Supervisor, Fasilitator, *Front Office*, *Back Office*, dan Puskesmas;
 - 2) Rujukan keluhan kepada pengelola program terkait baik pusat maupun daerah; dan
 - 3) Analisis hasil pengumpulan data, melakukan Koordinasi dengan Sekretariat Nasional.
- c. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait termasuk Pemerintah Provinsi dan stakeholder terkait di daerah; dan
- d. Menelaah dan merekomendasikan
 - 1) Pembaruan Data Penduduk;
 - 2) Survey Penambahan Data Penduduk; dan
 - 3) Penambahan Data Kebutuhan Program.

2. Sekretaris Manajer bertugas :

- a. Membantu Manajer Mengkoordinasikan Perencanaan dan Sosialisasi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu di Daerah;
- b. Membantu Manajer Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Sekretariat Teknis Daerah, termasuk:
 - 1) Pengelolaan Supervisor dan Fasilitator;
 - 2) Rujukan keluhan kepada pengelola program terkait baik pusat maupun daerah; dan
 - 3) Analisis hasil pengumpulan data, melakukan Koordinasi dengan Sekretariat Nasional.
- e. Membantu Manajer Melakukan koordinasi dengan pihak terkait termasuk Pemerintah Provinsi dan stakeholder terkait di daerah; dan

- d. Membantu Manajer Menelaah dan merekomendasikan
 - 1) Pembaruan Data Penduduk;
 - 2) Survey Penambahan Data Penduduk; dan
 - 3) Penambahan Data Kebutuhan Program.
3. Administrator bertugas :

Menganalisis hasil pengumpulan data yang dikelola oleh Supervisor dan Puskesmas dalam bentuk dashboard yang berisi:

 - 1.) Ringkasan usulan pemuktahiran dan penambahan Data Penerima Manfaat; dan
 - 2.) Akses program pusat dan daerah;
4. *Front Office* bertugas :
 - a. Menerima keluhan warga terkait layanan sosial di Daerah dan melakukan registrasi terkait laporan yang diterima;
 - b. Memberikan Informasi terkait layanan yang tersedia di SLRT serta menyampaikan mekanisme penanganan keluhan;
 - c. Memberikan informasi tentang program – program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan baik yang berasal dari pusat, provinsi dan Kota serta layanan dan program yang dikelola oleh pihak non pemerintah; dan
 - d. Memeriksa apakah warga yang melapor ada atau tidak dalam Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin SLRT;
 - 1) Apabila ada didalam Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin, kemudian memeriksa dan menganalisis serta meneruskan ke bagian Back Office sesuai dengan jenis keluhan; dan
 - 2) Apabila tidak ada dalam Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin, bagian Front Office mencatat profil dasar warga sebagai Pre-list.
5. *Back Office* bertugas :
 - a. Menerima keluhan warga yang telah diperiksa oleh bagian Front Office;
 - b. Memberikan Jawaban/ kepastian atas aduan yang diterima;
 - c. Melakukan Penanganan keluhan warga yang dapat ditangani di Sekretariat SLRT; dan
 - d. Atas Persetujuan Manajer, memberi rujukan keluhan warga yang tidak dapat ditangani di Sekretariat SLRT kepada pengelola program terkait (OPD) di Kota, Provinsi, dan Kementerian/ Lembaga Pusat serta program yang dikelola oleh pihak Non Pemerintah.
6. Supervisor bertugas :
 - a. Review Pembaruan Data Penduduk;
 - b. Review Penambahan Data Penduduk;
 - c. Review Penambahan Data Kebutuhan Program; dan
 - d. Review Pendataan Keluhan.
7. Fasilitator bertugas :
 - a. Pencarian data penduduk;
 - b. Verifikasi dan pencatatan perubahan data penduduk;
 - c. Pendataan partisipasi program;
 - d. Pendataan kebutuhan program; dan
 - e. Pencatatan keluhan.

8. Puskesmas bertugas :

- a. Menyusun rencana kegiatan Puskesmas pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Kendari, melalui DPA masing- masing Kelurahan se Kota Kendari;
- b. Mendukung dan memfasilitasi pemutakhiran Data Penerima manfaat di tingkat Kelurahan melalui musyawarah Kelurahan;
- c. Mencatat keluhan penduduk miskin dan rentan miskin ke dalam sistem aplikasi Puskesmas yang terhubung dengan SLRT ditingkat Kota;
- d. Melayani, menangani, dan menyelesaikan keluhan penduduk miskin dan rentan miskin sesuai kapasitas Kelurahan;
- e. Memberikan rujukan keluhan penduduk miskin dan rentan miskin kepada pengelola program/ layanan sosial di Tingkat Kelurahan;
- f. Membangun dan menindak lanjuti kemitraan dengan lembaga non Pemerintah termasuk pihak swasta di Kelurahan, bila memungkinkan; dan
- g. Menyusun laporan kegiatan Puskesmas untuk disampaikan kepada Sekretariat SLRT Kota dan OPD terkait lainnya.

9. Tim Pendamping bertugas :

- a. Mendorong koordinasi antara SLRT dengan OPD dan Lembaga terkait di Daerah (Bappeda, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olah Raga, Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Kependudukan, serta dunia Usaha);
- b. Memastikan kelembagaan SLRT dan Puskesmas di tingkat Daerah terbangun dan berjalan sesuai fungsinya;
- c. Memastikan pelaksanaan SLRT dan perencanaan lima tahunan (RPJMD) di daerah;
- d. Memastikan adanya dukungan APBD;
- e. Mendorong lahirnya regulasi daerah untuk perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan terkait SLRT;
- f. Melakukan monitoring dan Evaluasi terkait pelaksanaan SLRT; dan
- g. Membantu menyelesaikan permasalahan teknis aplikasi yang dialami oleh penyelenggara SLRT;

2.6 Kerjasama Kemitraan dan Jejaring Sekretariat SLRT Di daerah tedapat banyak lembaga pemerintah dan nonpemerintah, maupun individu yang terlibat dalam program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan. Sebagai pusat informasi, SLRT wajib membangun kerjasama dan jejaring dengan berbagai pihak terkait.

Beberapa lembaga yang bisa dijadikan mitra kerja SLRT adalah:

1. Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Daerah (TKPKD). Tim ini adalah forum lintas pelaku di Kota sebagai wadah koordinasi penanggulangan kemiskinan yang berada di bawah kendali dan tanggung jawab Walikota,
2. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang mengelola program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk kepastian kepemilikan warga sasaran terhadap dokumen administrasi kependudukan,
3. Organisasi keagamaan yang mengelola program perlindungan sosial tertentu, seperti Badan Amil Zakat Daerah dan lain-lain,

4. Perusahaan swasta yang memiliki program corporate social responsibility (CSR). Program CSR adalah program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan tertentu yang dikelola perusahaan sebagai bentuk tanggung jawab sosial;
5. Pendamping Program Kesejahteraan Sosial. Mereka adalah pekerja sosial atau tenaga kesejahteraan sosial atau relawan sosial yang ditunjuk untuk mendampingi Program-Program Kesejahteraan Sosial seperti Program Kesejahteraan Sosial Anak (PKSA), Program Keluarga Harapan, Kelompok Usaha Bersama (KUBE), Asistensi Sosial Lanjut Usia Terlantar (ASLUT), Orang Dengan Kecacatan Berat (ODKB), dan lain-lain, Panduan Teknis Pembentukan Sekretariat Sistem Layanan Rujukan Terpadu dan Pusat Kesejahteraan Sosial di Daerah;
6. Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) adalah organisasi yang dibentuk oleh anggota masyarakat secara sukarela atas dasar kesamaan kegiatan, profesi dan fungsi, untuk berperan serta dalam pembangunan. Banyak dari lembaga swadaya masyarakat yang mengembangkan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan tertentu;
7. Organisasi Perempuan dan organisasi kemanusiaan lainnya. Terdapat banyak organisasi, baik berbadan hukum maupun tidak, yang secara khusus memberikan pelayanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan, utamanya bagi perempuan dan anak-anak perempuan;
8. Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK). Mereka adalah seseorang yang dididik dan dilatih secara profesional untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan dan penanganan masalah sosial. Sebagian dari mereka bekerja di bidang kesejahteraan sosial dengan wilayah kerja tingkat kecamatan;
9. Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS). Mereka adalah perseorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat yang dapat berperan serta untuk menjaga, menciptakan, mendukung dan memperkuat penyelenggaraan kesejahteraan sosial;
10. Karang Taruna adalah organisasi sosial kemasyarakatan yang dibentuk sebagai wadah pengembangan para pemuda di Kelurahan.

2.7 Mekanisme dan Prosedur Pengelolaan Keluhan SLRT

Sekretariat SLRT mengatur mekanisme dan prosedur pengelolaan keluhan dan pengaduan warga dengan alur sebagai berikut:

1. Individu atau keluarga miskin dan rentan miskin mendatangi Sekretariat SLRT menyampaikan keluhan dan permasalahannya;
2. Individu atau keluarga miskin dan rentan miskin mengambil nomor antrian untuk mendapatkan pelayanan. Nomor antrian diperlukan untuk mengetahui berapa jumlah layanan yang sudah dilakukan oleh sekretariat SLRT di daerah;
3. Individu atau keluarga miskin dan rentan miskin menunggu panggilan layanan dari front office. Lebih optimal, apabila dalam sekretariat SLRT. Panduan Teknis Pembentukan Sekretariat Sistem Layanan Rujukan Terpadu dan Pusat Kesejahteraan Sosial di Daerah juga menyediakan ruang ramah anak yang ditujukan bagi individu atau keluarga yang datang dengan anaknya;
4. Keluhan dan permasalahan diterima oleh front office di bagian informasi dan registrasi serta diteruskan ke bagian review dan analisis. Kemudian Individu atau keluarga miskin dan rentan miskin diperiksa statusnya dalam daftar penerima manfaat oleh bagian review dan analisis dengan cara sebagai berikut:

- 1.) Jika tidak ada dalam Daftar Penerima Manfaat (DPM) maka diusulkan untuk dimasukkan ke dalam DPM setelah melalui verifikasi dan validasi yang dilakukan oleh tim survei lapangan.
- 2.) Jika ada di dalam DPM maka keluhan atau permasalahannya dikaji dan dipetakan, kemudian diteruskan ke bagian back office untuk ditindaklanjuti sesuai dengan keluhan dan kebutuhan program;
- 3.) Bagian *back office* memberikan informasi lebih detail tentang keluhan atau program yang dibutuhkan, dan memproses lebih lanjut sesuai keluhan atau kebutuhan program. Semaksimal mungkin keluhan atau kebutuhan ditangani oleh sekretariat SLRT. Jika keluhan dan program yang dibutuhkan individu atau keluarga miskin tidak bisa ditangani langsung oleh SLRT, maka diteruskan ke pengelola program terkait di kabupaten/kota, provinsi, pemerintah pusat atau swasta yang ada melalui persetujuan manajer.

BAB III

PEMBENTUKAN SEKRETARIAT PUSAT KESEJAHTERAAN SOSIAL

3.1 Pengertian Sekretariat Puskesmas

Puskesmas adalah lembaga yang dibentuk oleh kelurahan untuk memudahkan warga miskin dan rentan miskin menjangkau layanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan, baik yang dikelola pemerintah pusat, provinsi, kabupaten/kota, maupun Kelurahan; Puskesmas adalah miniatur dan perpanjangan tangan SLRT di level Kelurahan. Pemerintah Kelurahan diharapkan menyediakan kontribusi natura dan anggaran Puskesmas untuk mendukung pelaksanaan Puskesmas.

3.2 Tugas dan Tanggung jawab Sekretariat Puskesmas

Sekretariat Puskesmas bertanggung jawab atas pelayanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan di tingkat Kelurahan dengan tugas-tugas sebagai berikut:

1. Menyusun rencana kegiatan dan anggaran kegiatan Puskesmas melalui Alokasi Dana Kelurahan;
2. Mendukung dan memfasilitasi pemuktahiran Data Penerima Manfaat di tingkat Kelurahan melalui Musyawarah Kelurahan yang dilakukan minimal setahun dua kali dengan memaksimalkan keberadaan Fasilitator SLRT,
3. Mencatat keluhan penduduk miskin dan rentan miskin ke dalam sistem aplikasi Puskesmas yang terhubung dengan SLRT di tingkat Kota;
4. Melayani, menangani, dan menyelesaikan keluhan penduduk miskin dan rentan miskin sesuai kapasitas Kelurahan, Panduan Teknis Pembentukan Sekretariat Sistem Layanan Rujukan Terpadu dan Pusat Kesejahteraan Sosial di Daerah
5. Memberikan rujukan keluhan penduduk miskin dan rentan miskin kepada pengelola program/layanan sosial di desa/Kelurahan atau di Kabupaten/Kota melalui SLRT,

6. Membangun dan menindaklanjuti kemitraan dengan lembaga nonpemerintah termasuk pihak swasta melalui program CSR di desa/kelurahan (bila memungkinkan), dan
7. Menyusun laporan kegiatan Puskesmas untuk disampaikan kepada Sekretariat SLRT Kabupaten/Kota dan OPD terkait lainnya.

3.3 Kelompok Sasaran Sekretariat Puskesmas

Sekretariat Puskesmas Kelurahan didirikan dengan tujuan melayani:

1. Warga miskin dan rentan miskin yang terdapat atau tidak terdapat dalam Basis Data Terpadu yang dihasilkan melalui Basis Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin (BDT PPFM) yang tinggal di kelurahan setempat,
2. Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yang ada di Kelurahan setempat,
3. Warga desa/kelurahan setempat lainnya yang memerlukan pelayanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan.

3.4 Tata Cara dan Proses Pembentukan Sekretariat Puskesmas

Tahapan proses yang ditempuh untuk membentuk dan mendirikan Sekretariat Puskesmas adalah:

1. Setelah melakukan/mengikuti Bimbingan Teknis bagi penyelenggara SLRT di tingkat Kota yang diselenggarakan oleh Kementerian Sosial, Dinas Sosial Kota dan OPD terkait bersama Bappeda Kota Kendari melakukan penjajakan pembentukan Puskesmas pada masing-masing Kelurahan di Kota Kendari;
2. Dinas Sosial Kota Kendari berkoordinasi dengan OPD terkait agar SLRT dan Puskesmas terlaksana sesuai Panduan Teknis Pembentukan Sekretariat Sistem Layanan Rujukan Terpadu dan Pusat Kesejahteraan Sosial di Daerah;
3. Lurah membentuk dan memaksimalkan keberadaan Puskesmas. dan wajib mensosialisasikan keberadaan dan fungsi Puskesmas ke semua warga yang tinggal di Kelurahan setempat;

3.5 Mekanisme dan Prosedur Pengelolaan Keluhan Puskesmas

Puskesmas mengatur mekanisme dan prosedur pengelolaan keluhan dan pengaduan warga dengan alur sebagai berikut:

1. Individu atau keluarga miskin dan rentan miskin mendatangi Puskesmas menyampaikan keluhan dan permasalahannya,
2. Individu atau keluarga miskin dan rentan menunggu layanan dari *front office* sesuai urutan kedatangan,
3. Keluhan dan permasalahan diterima oleh *front office*, kemudian individu atau keluarga miskin dan rentan miskin diperiksa statusnya dalam Daftar Penerima Manfaat.
 - a.) Jika tidak ada dalam Daftar Penerima Manfaat maka diusulkan untuk dimasukkan ke dalam Daftar Penerima Manfaat setelah melalui verifikasi dan validasi oleh Tim Survei Lapangan Sekretariat SLRT, dan

- b.) Jika ada di dalam Daftar Penerima Manfaat maka keluhan atau permasalahannya dikaji dan diteruskan ke bagian *back office* untuk ditindaklanjuti sesuai dengan keluhan dan kebutuhannya.
1. Bagian *back office* memberikan informasi lebih detail tentang keluhan atau program yang dibutuhkan, dan memproses lebih lanjut sesuai keluhan atau kebutuhannya. Jika keluhan dan program yang dibutuhkan individu/keluarga/rumah tangga tidak bisa ditangani langsung oleh Puskesmas, maka diteruskan ke Supervisor SLRT di Kecamatan untuk direview dan diteruskan ke Manajer Daerah SLRT. Setelah dikoordinasikan dengan Koordinator Puskesmas.

BAB IV

TIM KOORDINASI DAN PENDAMPING SLRT

Tim Koordinasi dan Pendamping

Di Tingkat Kota Kendari terbentuk Tim Koordinasi yang ditetapkan dengan Keputusan Walikota sebagaimana yang disyaratkan dalam Pedoman Umum Pelaksanaan SLRT.

Tugas dan fungsi Tim Koordinasi adalah mengadakan sosialisasi, pembinaan dan pengawasan baik di Kecamatan maupun diKelurahan dengan mengacu pada Pedoman Umum dan Petunjuk Teknis Pelaksanaan SLRT yaitu : Bappeda, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olah Raga, Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan, serta Stacholder lainnya untuk :

- a. Memastikan kelembagaan SLRT dan Puskesmas di tingkat Daerah terbangun dan berjalan sesuai fungsinya;
- b. Memastikan pelaksanaan SLRT dan perencanaan lima tahunan (RPJMD) di daerah;
- c. Memastikan adanya dukungan APBD;
- d. Mendorong lahirnya regulasi daerah untuk perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan terkait SLRT;
- e. Melakukan monitoring dan Evaluasi terkait pelaksanaan SLRT;
- f. Membantu menyelesaikan permasalahan teknis aplikasi yang dialami oleh penyelenggara SLRT;

BAB V

Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Keluhan Melalui SLRT Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu

A. Latar Belakang

Perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan bagi penduduk miskin dan rentan miskin adalah salah satu agenda utama pemerintah, seperti diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019. Untuk menjalankan agenda tersebut, diperlukan keterlibatan berbagai pemangku kepentingan yang terdiri dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, sektor swasta, dan masyarakat. Pemerintah telah menyelenggarakan berbagai program perlindungan sosial berskala nasional yang menysasar 40 persen masyarakat berpendapatan terendah, diantaranya Program Beras Bersubsidi bagi Masyarakat Berpendapatan Rendah (Rastra), Program Keluarga Harapan (PKH), Program Indonesia Pintar (PIP) yang disalurkan melalui Kartu Indonesia Pintar (KIP), dan Program Indonesia Sehat (PIS) yang disalurkan melalui Kartu Indonesia Sehat (KIS). Pemerintah Daerah baik Provinsi maupun Kabupaten/Kota juga berparparsipasi aktif dalam melaksanakan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan di daerah masing-masing. Meskipun berbagai upaya telah berjalan, diperlukan usaha lebih keras untuk mencapai sasaran pengurangan jumlah kemiskinan yang ditetapkan dalam RPJMD. Belum optimalnya implementasi program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan dikarenakan kurangnya keterpaduan dalam implementasi. Banyak kasus di mana keluarga miskin dan rentan miskin tidak menerima program secara komprehensif walaupun layak.

Guna mendukung peningkatan kualitas layanan perlindungan sosial yang komprehensif dan terintegratif, Kementerian Sosial melalui Direktorat Jenderal Pemberdayaan Sosial mengembangkan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) untuk Perlindungan Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan. Dalam RPJMD SLRT ditetapkan sebagai salah satu sasaran di Bidang Pemerataan dan Penanggulangan Kemiskinan yang pelaksanaannya menjadi tanggungjawab Kementerian Sosial. SLRT dikembangkan untuk membantu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin dan rentan miskin berdasarkan profil dalam Basis Data Terpadu (BDT) dan menghubungkan mereka dengan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang dilaksanakan oleh pemerintah (Pusat, Provinsi, dan Kabupaten/Kota) sesuai kebutuhan mereka. SLRT juga membantu mengidentifikasi keluhan masyarakat miskin dan rentan miskin, melakukan rujukan, dan memantau penanganan keluhan untuk memastikan keluhan ditangani dengan baik. Mengingat pelaksanaan suatu program tidak selalu berjalan sempurna, masyarakat dapat menyampaikan keluhan program-program di atas melalui SLRT baik menyangkut permasalahan kepesertaan maupun pelaksanaan program.

Untuk mengoptimalkan peran SLRT sebagai mekanisme rujukan dan penanganan keluhan, maka dipandang perlu untuk menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan keluhan program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan, yang memuat tentang tata cara penanganan pengaduan melalui SLRT dan proses rujukan dan penyelesaian keluhan ke pengelola program.

- B. Tujuan SOP Penanganan Keluhan melalui SLRT disusun dengan tujuan sebagai panduan bagi penyelenggara SLRT dan pengelola program dalam menerima keluhan dan memastikan keluhan tersebut dapat ditangani secara cepat, tepat, dan transparan serta tetap mengikuti peraturan yang ada untuk memberikan layanan yang adil, terbuka, dan aman bagi masyarakat.
- C. Ruang Lingkup SOP Penanganan Keluhan Melalui SLRT tidak mengubah SOP penanganan keluhan yang telah berlaku di pengelola program. Mekanisme yang dirumuskan dapat berubah dan mengalami penyempurnaan secara berkala sesuai dengan perkembangan program, regulasi, dan teknologi. Jenis keluhan, sumber, dan saluran keluhan dalam SOP Penanganan Keluhan Melalui SLRT dibatasi sesuai penjelasan sebagai berikut:
1. Jenis-jenis Keluhan Jenis keluhan dalam SOP ini meliputi :
 - a. Pertanyaan: Permintaan untuk mendapatkan informasi atau penjelasan mengenai program bantuan sosial.
 - b. Saran/Usulan: Ide/gagasan yang ditujukan untuk peningkatan kualitas pelaksanaan dan pencapaian tujuan program.
 - c. Pengaduan: Ketidakpuasan terhadap program baik dalam aspek kepesertaan maupun pelaksanaan program, seperti penyimpangan dalam implementasi, prinsip, prosedur, sasaran, dan penyalahgunaan dana.
 2. Sumber keluhan yang disalurkan melalui SLRT dapat berasal dari:
 - a. Masyarakat penerima manfaat; dan
 - b. Masyarakat bukan penerima manfaat.
 3. Saluran Keluhan melalui SLRT dapat disampaikan kepada Fasilitator di Kelurahan, petugas Puskesmas di Kelurahan, maupun Sekretariat SLRT di Kota.
- D. Prinsip Penanganan Keluhan
1. Rahasia: identitas pengadu dirahasiakan kecuali apabila pengadu menghendaki sebaliknya;
 2. Berjenjang: pengaduan ditangani oleh penyelenggara SLRT pada jenjang di mana peristiwa yang diadukan terjadi. Apabila tidak berhasil diselesaikan, pengaduan itu dibawa ke jenjang di atasnya.
 3. Transparan: pengadu mendapatkan informasi tentang proses dan hasil penanganan pengaduannya.
 4. Hak untuk banding: disediakan saluran untuk melakukan banding bila masyarakat pelapor merasa tidak puas dengan solusi atas keluhan mereka;

5. Proporsional: penanganan pengaduan harus sesuai dengan ruang lingkup kasusnya;
6. Akuntabel: proses pengelolaan pengaduan serta tindak lanjutnya harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat; dan
7. Objektif: penanganan pengaduan ditangani secara adil dan tidak memihak.

BAB VI

PENUTUP

Buku ini dimaksudkan untuk memberikan informasi tentang mekanisme pembentukan Sistem Layanan Rujukan Terpadu dan Pusat Kesejahteraan Sosial di Kota Kendari.

Hal-hal yang dianggap prinsip dan belum termuat dalam petunjuk ini dapat dikoordinasikan dengan Tim Koordinasi Tingkat Kota Kendari atau Penanggung jawab Kegiatan pada Dinas Sosial Kota Kendari untuk mendapatkan solusi atau penyelesaian sesuai kebijakan dan peraturan yang berlaku.

PARAF KOORDINASI		
NO.	INSTALASI/UNIT KERJA	PARAF
1	Asr. Adm. pemer & keror	<i>[Signature]</i>
2	kadrs - sosial	<i>[Signature]</i>
3	Kabag Hukum & Ham	<i>[Signature]</i>
4		

WALIKOTA KENDARI,

[Signature]
SULKARNAIN. K