



SALINAN

**BUPATI LUWU UTARA**  
**PROVINSI SULAWESI SELATAN**

PERATURAN BUPATI LUWU UTARA  
NOMOR 28 TAHUN 2022

TENTANG

SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU SERTA PUSAT  
KESEJAHTERAAN SOSIAL UNTUK PENANGANAN  
FAKIR MISKIN DAN ORANG TIDAK MAMPU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LUWU UTARA,

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 31 ayat (2) Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin, bahwa Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan penanganan fakir miskin berwenang menetapkan kebijakan, strategi, dan program tingkat Kabupaten dengan berpedoman pada kebijakan, strategi, dan program nasional;
  - b. bahwa penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu secara terarah, terpadu dan berkelanjutan oleh pemerintah daerah dan masyarakat diwujudkan dalam suatu Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu dan Pusat Kesejahteraan Sosial;
  - c. bahwa masih tingginya angka kemiskinan di Kabupaten Luwu Utara, sehingga diperlukan Pelayanan Sosial yang Terpadu untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas perlindungan social serta penanggulangan kemiskinan;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Serta Pusat Kesejahteraan Sosial untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia 1999 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 3826);
  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 beberap kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
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 Pemerintah Nomor 63 Tahun 2013 tentang Percepatan Pelaksanaan Upaya Penanganan Fakir Miskin melalui Pendekatan Wilayah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5449);
7. 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);
8. Peraturan Presiden Nomor 166 Tahun 2014 tentang Program Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 341);
9. Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 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);
10. 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);
11. Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 578);

12. Peraturan Direktur Jenderal Pemberdayaan Sosial Nomor 161 Tahun 2020 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu dan Pusat Kesejahteraan Sosial Untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu.

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU SERTA PUSAT KESEJAHTERAAN SOSIAL 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 Luwu Utara.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Luwu Utara.
4. Perangkat Daerah adalah unsur Pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
5. Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu yang selanjutnya disingkat SLRT adalah sistem layanan yang mengidentifikasi kebutuhan dan keluhan fakir miskin dan orang tidak mampu serta melakukan rujukan kepada pengelola program penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu di Pusat dan Daerah.
6. 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.
7. 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.
8. 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.

9. Penanganan Fakir Miskin adalah upaya yang terarah, terpadu, dan berkelanjutan yang dilakukan pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat dalam bentuk kebijakan, program dan kegiatan pemberdayaan, pendampingan, serta fasilitasi untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara.
10. 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 tidak dapat terpenuhi kebutuhan hidupnya baik jasmani, rohani maupun sosial secara memadai dan wajar.
11. 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.
12. Data Terpadu Kesejahteraan Sosial adalah data induk yang berisi data pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial, penerima bantuan dan pemberdayaan sosial, serta potensi dan sumber kesejahteraan sosial.
13. Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial-Next Generation yang selanjutnya disingkat SIKS-NG adalah sistem informasi yang mendukung proses pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial.
14. Verifikasi Data yang selanjutnya disebut verifikasi adalah pemeriksaan data untuk memastikan Proses Usulan Data yang telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah dikumpulkan atau diperbaiki sesuai dengan fakta di lapangan.
15. Validasi Data yang selanjutnya disebut validasi adalah proses pengesahan data dengan memastikan dan memperbaiki data sehingga data valid.
16. Pelayanan Dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara.
17. Perlindungan Sosial adalah semua upaya yang diarahkan untuk mencegah dan menangani risiko dari guncangan dan kerentanan sosial.
18. Tim Koordinasi adalah tim kerja yang terdiri dari sekumpulan orang atau pihak-pihak pemangku kepentingan lintas sektoral di daerah, yang saling melengkapi serta berkomitmen untuk mencapai misi yang telah disepakati guna mencapai tujuan bersama

secara efektif dan efisien dalam penyelenggaraan SLRT.

19. Tim Pelaksana adalah orang-orang yang bekerja untuk melaksanakan aktivitas layanan dan rujukan di sekretariat SLRT dan dilapangan.
20. Unsur Pemerintah adalah Aparatur Sipil Negara yang memenuhi syarat kepangkatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
21. Manajer adalah orang yang diberikan kewenangan untuk memimpin, mengelola, dan mengembangkan seluruh aktifitas SLRT di Daerah dan berasal dari Aparatur Sipil Negara.
22. Pendamping Teknis Daerah adalah orang yang diberi tugas dan tanggung jawab untuk membantu pelaksanaan fungsi koordinasi dan bantuan teknis daerah.
23. Supervisor adalah orang yang diberi kewenangan untuk memantau dan menganalisa hasil kerja fasilitator SLRT yang berasal dari unsur PSKS atau Aparatur Sipil Negara, dan berkedudukan di tingkat kecamatan.
24. Fasilitator adalah petugas lapangan yang melaksanakan fungsi SLRT khususnya penjangkauan dan fasilitasi masyarakat di tingkat desa/kampung/kelurahan, dan berasal dari unsur PSKS atau kader masyarakat.
25. Pemangku kepentingan adalah kelompok dan/atau individu yang dukungannya diperlukan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kesejahteraan dan kelangsungan hidup masyarakat yang lebih baik.
26. Lintas sektoral adalah pelibatan berbagai Perangkat Daerah dan pihak/lembaga swasta.
27. Penanggulangan Kemiskinan adalah kebijakan dan program pemerintah pusat, provinsi, dan pemerintah daerah yang dilakukan secara sistematis, terencana dan bersinergi dengan dunia usaha dan masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesejahteraan rakyat.
28. Pelayanan Dasar adalah pelayanan public untuk memenuhi kebutuhan dasar Warga Negara.
29. Klien adalah fakir miskin dan orang tidak mampu, atau PPKS lainnya yang menerima manfaat pelayanan SLRT dan Puskesmas serta masyarakat lainnya yang memerlukan pelayanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan.

## BAB II PEMBENTUKAN DAN NAMA

### Pasal 2

- (1) Dengan Peraturan Bupati ini dibentuk SLRT dengan nama “La Maranginang”.
- (2) SLRT sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu sebagai unit pelayanan terpadu lintas sektoral Pelaksana Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu di Daerah.

## BAB III TUJUAN, PRINSIP DAN SASARAN

### Pasal 3

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 tidakmampu secara dinamis di daerah.

### Pasal 4

Prinsip penyelenggaraan SLRT adalah:

- a. legal berarti mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan maupun kebijakan yang sah;
- b. responsive berarti mampu memberikan informasi, rujukan, dan layanan perlindungan sosial maupun penanggulangan kemiskinan secara cepat sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan;
- c. transparan berarti informasi tentang kepesertaan program, kebutuhan rumah tangga, dan Tindakan yang dilakukan oleh pemangku kepentingan terkait dapat diakses semua pihak secara langsung dan seketika (*real time*) serta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pengadu mendapatkan informasi tentang proses dan hasil penanganan pengaduannya;
- d. partisipatif berarti melibatkan semua pihak terkait, termasuk pemerintah pusat, daerah, dan desa serta

masyarakat, dalam perencanaan dan pelaksanaan SLRT dan Puskesmas;

- e. berkeadilan berarti layanan sosial memberikan manfaat secara berkeadilan kepada masyarakat miskin dan rentan, baik laki-laki maupun perempuan;
- f. akuntabel berarti proses pengelolaan informasi dan pengaduan serta tindak lanjutnya dapat dipertanggungjawabkan kepada semua pihak dan masyarakat;
- g. objektif berarti membantu memberikan dan memvalidasi data kemiskinan sesuai dengan kondisi rumah tangga/keluarga miskin/rentan miskin yang sebenarnya; dan
- h. berkelanjutan berarti dilaksanakan secara berkesinambungan oleh pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya di pelbagai jenjang.

#### Pasal 5

Sasaran SLRT terdiri atas:

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

### BAB III TUGAS DAN FUNGSI

#### Pasal 6

SLRT mempunyai tugas melaksanakan pelayanan terpadu lintas sektoral, berkoordinasi dengan Perangkat Daerah dan Lembaga terkait yang berhubungan dengan program penanggulangan kemiskinan dan perlindungan sosial.

#### Pasal 7

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, SLRT memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. mengintegrasikan informasi, data dan layanan;
- b. melakukan identifikasi keluhan serta melakukan rujukan;
- c. mencatat kepesertaan dan kebutuhan program;
- d. mendukung penerapan SPM; dan
- e. membantupelaksanaan verifikasi dan validasi data terpadu penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu melalui SIKS-NG.

BAB IV  
PENYELENGGARAAN SLRT

Bagian Kesatu  
Umum

Pasal 8

Penyelenggaraan SLRT meliputi:

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

Bagian Kedua  
Kelembagaan

Pasal 9

Kelembagaan penyelenggaraan SLRT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a terdiri dari :

- a. kelembagaan koordinasi; dan
- b. kelembagaan pelaksana.

Pasal 10

Kelembagaan Koordinasi SLRT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a dilaksanakan oleh Tim Koordinasi yang berasal dari pemangku kepentingan lintas sektoral terdiri dari:

- a. pembina : Bupati;
- b. pengarah : Wakil Bupati dan Sekretaris Daerah;
- c. penanggungjawab : Ketua Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Daerah Kabupaten;
- d. koordinator : Kepala Dinas Sosial;
- e. wakilkoordinator : Kepala Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah; dan
- f. Anggota : perwakilan Perangkat Daerah dan/atau Lembaga terkait lainnya.

## Pasal 11

Kelembagaan Pelaksana SLRT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b merupakan unit pelayanan yang dilaksanakan oleh Sekretariat SLRT yang berkedudukan di Ibukota Daerah, terdiri dari :

- a. manajer;
- b. tenaga pendamping daerah (*Technical Assistance*).
- c. supervisor;
- d. fasilitator;
- e. petugas penerima pengaduan atau Petugas *Front Office*; dan
- f. petugas pemberi layanan dan rujukan atau petugas *Back Office*.

## Pasal 12

- (1) Unsur Penyelenggara SLRT untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu berasal dari unsur pemerintah daerah dan masyarakat.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai penetapan unsur penyelenggara SLRT untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

## Bagian Ketiga Sarana dan Prasarana

## Pasal 13

Sarana dan prasarana yang diperlukan dalam penyelenggaraan SLRT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b terdiri atas :

- a. ruang sekretariat;
- b. alat elektronik; dan
- c. papan visual berbasis *website*.

## Pasal 14

- (1) Ruang Sekretariat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 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 13 huruf b meliputi :
- a. tablet/telepon genggam berbasis android; dan
  - b. laptop dan komputer berbasis website.
- (3) Papan visual berbasis website sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf c berupa tampilan yang berisi :
- a. ringkasan usulan penambahan data penerima manfaat;
  - b. akses program pusat dan daerah;
  - c. komplementaris dan irisan/bagian program;
  - d. informasi dan analisis kesenjangan layanan sosial; dan
  - e. informasi lain yang diperlukan.

#### Bagian Keempat Sumber Daya Manusia

##### Pasal 15

- (1) Sumber Daya Manusia dalam penyelenggaraan SLRT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c berasal dari unsur :
- a. tenaga kesejahteraan sosial;
  - b. pekerja sosial profesional;
  - c. relawan sosial;
  - d. penyuluh sosial;
  - e. penggerak swadaya masyarakat; dan
  - f. aparatur sipil negara yang menangani urusan pemerintahan di bidang sosial dan di bidang terkait lainnya.
- (2) Sumber Daya Manusia dalam SLRT sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
- a. manajer;
  - b. tenaga pendamping daerah (*Technical Assistance*);
  - c. supervisor;
  - d. fasilitator;
  - e. petugas penerima pengaduan atau Petugas *Front Office*; dan
  - f. petugas pemberi layanan dan rujukan atau petugas *Back Office*.

## Pasal 16

- (1) Manajer sebagaimana dimaksud pada Pasal 15 ayat (2) huruf a terdiri dari 1 (satu) orang dan merupakan Aparatur Sipil Negara, diutamakan eselon 3 yang membidangi pemberdayaan sosial.
- (2) Tugas dan tanggungjawab Manajer sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf a terdiri atas:
  - a. mengoordinasikan proses perencanaan;
  - b. menyosialisasikan SLRT di daerah;
  - c. mengoordinasikan pelaksanaan tugas sekretariat Teknis SLRT (Pengelolaan *Supervisor, Front Office* dan *Back Office*);
  - d. melakukan koordinasi dengan pihak terkait termasuk Pemerintah Provinsi dan pengelola program penanggulangan kemiskinan lainnya;
  - e. melakukan rujukan keluhan yang bersifat kepesertaan dan program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu kepada pengelola program terkait baik di pusat maupun daerah; dan
  - f. menganalisis hasil pengumpulan data SLRT dan koordinasi dengan pihak terkait termasuk pemerintah provinsi dan pengelola program di daerah.

## Pasal 17

- (1) Tenaga Pendamping Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf b berkedudukan di Sekretariat SLRT, berasal dari unsur Aparatur Sipil Negara atau Non Aparatur Sipil Negara, dan ditunjuk berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Sosial.
- (2) Tugas dan tanggung jawab Tenaga Pendamping Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf b terdiri atas :
  - a. mendorong koordinasi antara SLRT dengan Perangkat Daerah dan Lembaga terkait di daerah;
  - b. memastikan usulan pembaharuan data, pencatatan kepesertaan dan kebutuhan program, serta pencatatan keluhan, rujukan dan penanganan keluhan masyarakat/klien melalui SLRT berjalan dengan baik;
  - c. memastikan kelembagaan SLRT dan kelembagaan Puskesmas terbangun dan berjalan sesuai dengan fungsinya;
  - d. memastikan pelaksanaan SLRT masuk dalam dokumen Rencana Kerja Pembangunan Daerah

untuk periode 1 (satu) tahun dan dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD);

- e. memastikan adanya dukungan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD);
- f. mendorong adanya regulasi daerah untuk perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan terkait SLRT;
- g. membuat laporan yang berkaitan dengan pelaksanaan SLRT di daerah;
- h. melakukan pendampingan terhadap pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan SLRT;
- i. membantu menyelesaikan persoalan teknis aplikasi yang dialami oleh penyelenggara SLRT;
- j. membantu koordinasi antara Pemerintah Daerah dengan Pemerintah Provinsi; dan
- k. melakukan kegiatan lain yang berhubungan dengan pelaksanaan SLRT dari Kementerian Sosial dan Sekretariat Nasional SLRT.

#### Pasal 18

- (1) Supervisor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf c merupakan sumber daya lokal di wilayah kecamatan yang bersangkutan, berasal dari unsur Aparatur Sipil Negara dan/atau masyarakat, dan diusulkan oleh Camat setempat dengan memperhatikan pertimbangan dari Manajer SLRT.
- (2) Tugas dan tanggung jawab Supervisor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf c 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;
  - e. menelaah pendataan keluhan.

#### Pasal 19

- (1) Fasilitator sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf d merupakan sumber daya lokal di wilayah desa/kelurahan yang bersangkutan, berasal dari unsur masyarakat, dan diusulkan oleh Kepala

Desa/Lurah setempat dengan memperhatikan pertimbangan dari Supervisor.

- (2) Tugas dan tanggungjawab Fasilitator sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf d terdiri atas :
  - a. melakukan penjangkauan dan pendampingan terhadap masyarakat;
  - b. melakukan pengecekan data fakir miskin dan orang tidak mampu;
  - c. melakukan pencatatan perubahan profil fakir miskin dan orang tidak mampu;
  - d. melakukan pencatatan kepesertaan, keluhan dan kebutuhan program penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu; dan
  - e. melakukan sinergi dengan pendamping program penanggulangan kemiskinan lainnya.

#### Pasal 20

- (1) Petugas penerima pengaduan atau Petugas *Front Office* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf e adalah petugas penerima pengaduan atau keluhan pada Sekretariat SLRT yang terdiri dari 2 (dua) orang dan merupakan staf pada Dinas Sosial.
- (2) *Tugas* dan tanggung jawab Petugas penerima pengaduan atau Petugas *Front Office* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf e terdiri atas :
  - 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 perlindungan sosial dan penanganan kemiskinan baik yang berasal dari Pusat (Program Nasional), Provinsi dan Kabupaten serta layanan dan program yang dikelola oleh pihak non pemerintah; dan
  - d. memeriksa apakah warga yang melapor terdapat atau tidak terdapat dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial.

#### Pasal 21

- (1) Petugas pemberi layanan dan rujukan atau Petugas *Back Office* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15

ayat (2) huruf f maksimal 3 (tiga) orang dan berkedudukan di Sekretariat SLRT yang merupakan staf pada Dinas Sosial, dan terdiri dari Petugas *Back Office* Pelayanan Rehabilitasi Sosial, Petugas *Back Office* Pelayanan Pemberdayaan Sosial, Petugas *Back Office* Pelayanan Perlindungan Sosial dan Petugas *Back Office* Pelayanan dan Perencanaan.

- (2) Tugas dan tanggungjawab Petugas pemberi layanan dan rujukan atau petugas *Back Office* sebagaimana dimaksud pada Pasal 15 ayat (2) huruf f terdiri atas :
- a. menerima dan menelaah berkas keluhan masyarakat yang telah diperiksa oleh bagian *Front Office*;
  - b. memberikan jawaban/kepastian atas keluhan yang diterima dari klien;
  - c. melakukan penanganan keluhan masyarakat yang dapat ditangani di Sekretariat SLRT;
  - d. memberikan layanan pemanfaatan Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu; dan
  - e. atas persetujuan Manajer, memberikan rujukan keluhan masyarakat yang tidak dapat ditangani di Sekretariat SLRT kepada pengelola Perangkat Daerah terkait di Kabupaten, Provinsi dan Pusat serta program yang dikelola oleh pihak non-pemerintah.

#### Bagian Kelima Sumber Pendanaan

##### Pasal 22

Sumber Pendanaan penyelenggaraan SLRT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf d dapat berasal dari :

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
- b. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
- c. Sumber biaya lain yang sah dan tidak mengikat.

#### BAB V LAYANAN SLRT

##### Pasal 23

Layanan SLRT diberikan dalam bentuk :

- a. informasi Program Penanggulangan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu dan penanganan PMKS lainnya;
- b. data Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;

- c. menerima pengaduan masyarakat terkait penanganan Fakir Miskin dan PMKS lainnya;
- d. verifikasi dan validasi data;
- e. identifikasi;
- f. penjangkauan;
- g. penanganan; dan
- h. rujukan.

#### Pasal 24

Mekanisme layanan SLRT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 dilakukan dengan cara :

- a. masyarakat mendatangi Puskesmas, Supervisor, dan/atau Sekretariat SLRT dengan menyampaikan keluhan atau permasalahan;
- b. Fasilitator SLRT mengunjungi atau bertemu masyarakat dengan mencatat dan menganalisis keluhan atau permasalahan menggunakan sistem aplikasi SLRT; dan
- c. keluhan atau permasalahan yang telah ditangani SLRT, selanjutnya diinformasikan kembali kepada masyarakat sebagai hasil tindaklanjut dari penanganan keluhan atau permasalahan.

### BAB VI PUSAT KESEJAHTERAAN SOSIAL

#### Pasal 25

- (1) Puskesmas merupakan lembaga yang dibentuk oleh desa dan kelurahan untuk memudahkan warga fakir miskin dan orang tidak mampu menjangkau layanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan, baik yang dikelola pemerintah pusat, provinsi, kabupaten dan swasta.
- (2) Puskesmas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki Sekretariat Puskesmas yang memberikan pelayanan secara terintegrasi terkait program Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu, serta program penanganan PPKS lainnya didasarkan pada pemanfaatan pelayanan di bidang:
  - a. sosial;
  - b. pendidikan;
  - c. kesehatan;
  - d. kependudukan;
  - e. ekonomi; dan
  - f. pelayanan dasar lainnya yang dibutuhkan masyarakat.

## Pasal 26

Sasaran Puskesmas terdiri atas:

- a. Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu yang terdapat atau tidak terdapat dalam DTKS Program Penanggulangan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu yang tinggal di Desa/Kelurahan setempat;
- b. PPKS yang ada di Desa dan Kelurahan setempat; dan
- c. Warga desa/kelurahan setempat lainnya yang memerlukan pelayanan perlindungan sosial dan penanganan kemiskinan.

## Pasal 27

Puskesmas mempunyai Tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. menyusun rencana kegiatan dan anggaran untuk kegiatan Puskesmas melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa;
- b. mendukung dan memfasilitasi pemutakhiran data penerima manfaat di tingkat desa dan kelurahan melalui musyawarah desa/kelurahan yang dilakukan minimal 2 (dua) kali setiap tahun dengan memaksimalkan keberadaan fasilitator SLRT;
- c. mencatat keluhan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu, serta PPKS lainnya ke dalam sistem aplikasi Puskesmas yang terhubung dengan aplikasi SLRT di tingkat Kabupaten;
- d. melayani, menangani dan menyelesaikan keluhan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu, serta PPKS lainnya sesuai kapasitas desa dan kelurahan;
- e. memberikan rujukan keluhan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu, serta PPKS lainnya kepada pengelola program dan/atau layanan sosial di Desa dan Kelurahan atau di Kabupaten melalui SLRT;
- f. membangun dan menindaklanjuti kemitraan dengan lembaga non-pemerintah termasuk pihak swasta di Desa dan Kelurahan; dan
- g. menyusun laporan kegiatan Puskesmas untuk disampaikan kepada Sekretariat SLRT.

## Pasal 28

Penyelenggaraan Puskesmas meliputi:

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

## Pasal 29

- (1) Sumber daya manusia dalam penyelenggaraan Puskesmas sebagaimana dimaksud pada Pasal 28 huruf a merupakan sumber daya lokal Desa dan Kelurahan dan berasal dari unsur:
  - a. tenaga kesejahteraan sosial;
  - b. pekerja sosial profesional;
  - c. relawan sosial;
  - d. penyuluh sosial; dan
  - e. Aparatur Sipil Negara.
  
- (2) Sumber daya manusia sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) berkedudukan di Sekretariat Puskesmas yang terdiri dari:
  - a. Penanggungjawab Puskesmas;
  - b. Koordinator Puskesmas;
  - c. Petugas *Front Office* Puskesmas; dan
  - d. Petugas *Back Office* Puskesmas.

## Pasal 30

Penanggungjawab Puskesmas sebagaimana dimaksud pada Pasal 29 ayat (2) huruf a dijabat oleh Kepala Desa atau Lurah yang bertanggungjawab atas keberadaan dan keberfungsian Sekretariat Puskesmas serta kewajiban menghubungkan semua program Desa dan Kelurahan yang berkaitan dengan penanggulangan kemiskinan dan pemberdayaan warga ke Sekretariat Puskesmas agar bisa diakses Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu di Desa dan Kelurahan.

## Pasal 31

Koordinator Puskesmas sebagaimana dimaksud pada Pasal 29 ayat (2) huruf b dijabat oleh Kepala Seksi/Kepala Urusan/nama lain yang menangani urusan sosial di Desa atau Kelurahan dan/atau orang lain yang ditunjuk oleh Kepala Desa/Lurah yang mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. mengoordinasikan proses perencanaan dan sosialisasi Puskesmas di tingkat Desa dan Kelurahan;
- b. mengoordinasikan pelaksanaan tugas Puskesmas; dan
- c. melakukan koordinasi dengan Fasilitator, Supervisor dan Sekretariat SLRT.

### Pasal 32

- (1) Petugas *Front Office* Puskesmas sebagaimana dimaksud pada Pasal 29 ayat (2) huruf c merupakan petugas penerima pengaduan dan keluhan dari masyarakat yang berkedudukan di Sekretariat Puskesmas yang mempunyai tugas dan tanggungjawab sebagai berikut:
  - a. menerima keluhan warga terkait layanan sosial dan melakukan registrasi terkait laporan yang diterima;
  - b. memberikan informasi terkait layanan yang tersedia di Puskesmas/SLRT serta menyampaikan mekanisme penanganan keluhan;
  - c. memberikan informasi tentang program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan, baik yang dikelola oleh pemerintah atau program nasional, provinsi, kabupaten, maupun swasta; dan
  - d. memeriksa apakah warga yang melapor terdapat atau tidak terdapat dalam Basis Data Puskesmas/SLRT.
- (2) Dalam hal warga yang melapor terdapat dalam basis data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, Petugas *Front Office* Puskesmas memeriksa dan menganalisis serta meneruskan ke bagian *Back Office* sesuai dengan jenis keluhan.
- (3) Dalam hal warga yang melapor tidak terdapat dalam basis data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, Petugas *Front Office* Puskesmas mencatat profil dasar warga dan mengusulkan yang bersangkutan apakah layak atau tidak layak untuk dimasukkan dalam Basis Data sebagai calon penerima manfaat program melalui Fasilitator.

### Pasal 33

Petugas *Back Office* Puskesmas sebagaimana dimaksud pada Pasal 29 ayat (2) huruf d merupakan petugas pemberi layanan dan rujukan kepada klien yang berkedudukan di Sekretariat Puskesmas yang mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. menerima keluhan warga yang telah diperiksa di bagian *Front Office*;
- b. memberikan jawaban/kepastian atas aduan yang diterima;
- c. melakukan penanganan keluhan warga yang dapat ditangani di Sekretariat Puskesmas; dan

- d. memberikan rujukan dan melaporkan penanganan keluhan ke Koordinator Puskesmas yang diteruskan ke Petugas Supervisor SLRT atas sepengetahuan Kepala Desa dan Lurah.

#### Pasal 34

Sarana dan Prasarana yang diperlukan dalam penyelenggaraan Puskesmas sebagaimana dimaksud pada Pasal 28 huruf b terdiri atas:

- a. ruang sekretariat; dan
- b. alat elektronik.

#### Pasal 35

(1) Ruang Sekretariat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 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 koordinator; dan
- g. ruang rapat/konsultasi.

(2) Alat elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 huruf b meliputi laptop dan/atau komputer berbasis *website* dan jika dibutuhkan boleh menyediakan tablet/telpon genggam berbasis android.

#### Pasa 36

Sumber Pendanaan dalam penyelenggaraan Puskesmas sebagaimana dimaksud dalam Pasa 28 huruf c dapat berasal dari :

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
- b. Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa; dan/atau
- c. Sumber biaya lain yang sah dan tidak mengikat.

#### Pasal 37

Mekanisme dan prosedur pengelolaan keluhan dan pengaduan di Puskesmas sebagai berikut:

- a. individu atau Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu atau PPKS lainnya mendatangi Puskesmas menyampaikan keluhan dan permasalahannya;
- b. keluhan atau permasalahan diterima oleh *front office*, kemudian individu atau Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu atau PPKS lainnya yang selanjutnya disebut dengan klien diperiksa statusnya keberadaannya dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial;
- c. petugas *Back Office* memberikan informasi lebih detail tentang keluhan atau program yang dibutuhkan dan memproses lebih lanjut sesuai keluhan dan kebutuhan klien (semaksimal mungkin keluhan atau kebutuhan tersebut ditangani melalui program Desa/Kelurahan);
- d. keluhan dan program yang dibutuhkan klien yang tidak bisa ditangani langsung oleh Puskesmas, maka diteruskan ke Supervisor SLRT atas sepengetahuan Koordinator Puskesmas dan Penanggungjawab Puskesmas untuk selanjutnya diteruskan ke Manajer SLRT; dan
- e. setelah keluhan dan permasalahan klien telah dilayani, maka Puskesmas menginformasikan kembali hasil penanganan kepada klien.

#### Pasal 38

Dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial dan penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu, Puskesmas dapat bermitra dan mengembangkan jejaring kerja dengan lembaga non-pemerintah yang ada di Daerah.

### BAB VII KOORDINASI, PENGAWASAN DAN KEMITRAAN

#### Pasal 39

Koordinasi pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu dilakukan dengan Kementerian Sosial di tingkat pusat dan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan di tingkat daerah provinsi.

#### Pasal 40

- (1) Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu.

- (2) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara berjenjang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 41

- (1) Kemitraan SLRT untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu dilakukan dengan pihak terkait baik dipusat, provinsi maupun di daerah.
- (2) Pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berasal dari unsur kementerian/lembaga, Pemerintah Provinsi, Perangkat Daerah, dunia usaha dan masyarakat.
- (3) Kemitraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam penanganan keluhan dan rujukan terkait program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu.

### BAB VIII KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 42

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Luwu Utara.

Ditetapkan di Masamba  
pada tanggal 16 Juni 2022  
BUPATI LUWU UTARA,

ttd

INDAH PUTRI INDRIANI

Diundangkan di Masamba  
pada tanggal 16 Juni 2022  
SEKRETARIS DAERAH,

ttd

ARMIADI

BERITA DAERAH KABUPATEN LUWU UTARA TAHUN 2022 NOMOR 28