



BUPATI PANGANDARAN
PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN BUPATI PANGANDARAN
NOMOR 40 TAHUN 2021

TENTANG

PENYELENGGARAAN SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU
(SLRT) JUARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PANGANDARAN,

- Menimbang : a. bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan;
- b. bahwa dalam upaya pemenuhan hak sebagaimana dimaksud pada huruf a melalui peningkatan aksesibilitas masyarakat miskin dan orang tidak mampu terhadap program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan serta untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu di Kabupaten Pangandaran, diperlukan sinergitas, peningkatan akses, dan integrasi layanan diantaranya melalui Penyelenggaraan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu yang Jujur, Aspiratif, Responsif, dan Akuntabel (Juara);
- c. bahwa sesuai ketentuan Pasal 5 ayat (1) huruf c Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2018 tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu, SLRT dibentuk oleh Pemerintah Daerah kabupaten/kota;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Juara.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

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 21 Tahun 2012 tentang Pembentukan Kabupaten Pangandaran di Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 230, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5059);
5. 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 beberapa kali diubah 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);
6. 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Upaya Penanganan Fakir Miskin melalui Pendekatan Wilayah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5449);
8. 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);
9. Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 204) 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);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang

Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);

11. Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2018 tentang Sistem Layanan Rujukan Terpadu Untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1062);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1781);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 31 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pangandaran (Lembaran Daerah Kabupaten Pangandaran Tahun 2016 Nomor 31, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 31) sebagaimana telah diubah dua kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 31 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pangandaran (Lembaran Daerah Kabupaten Pangandaran Tahun 2019 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 10);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 5 Tahun 2018 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Daerah Kabupaten Pangandaran Tahun 2018 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 5).

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU (SLRT) JUARA

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Daerah Kabupaten Pangandaran;
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 Pangandaran;
4. Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa adalah Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pangandaran;
5. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah adalah Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pangandaran.
6. Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu yang selanjutnya disebut 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 baik di pusat maupun Daerah;
7. Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Juara yang selanjutnya disebut SLRT Juara 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 baik di pusat maupun Daerah dengan mengutamakan pelayanan yang Jujur, Aspiratif, Responsif, dan Akuntabel;
8. Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial yang selanjutnya disebut 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;
9. Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial yang selanjutnya disebut PSKS adalah perseorangan, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang dapat berperan serta untuk menjaga, menciptakan, mendukung, dan memperkuat penyelenggaraan kesejahteraan sosial;
10. 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;
11. Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial adalah upaya yang terarah, terpadu, dan berkelanjutan yang dilakukan Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan Masyarakat dalam bentuk pelayanan sosial guna memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara, yang meliputi rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, dan perlindungan sosial;
12. Pelaku Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial adalah individu, kelompok, lembaga Kesejahteraan Sosial, dan masyarakat yang terlibat dalam Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;
13. Pelayanan Sosial adalah proses terencana dan terstruktur yang bertujuan untuk memecahkan masalah serta meningkatkan keberfungsian sosial bagi individu, keluarga, kelompok dan masyarakat yang dilakukan oleh tenaga profesional berdasarkan ilmu pengetahuan, metode, teknik dan nilai-nilai pekerjaan sosial;
14. 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;

15. Data Terpadu Kesejahteraan Sosial yang selanjutnya disebut DTKS adalah data fakir miskin hasil pendataan yang dilakukan oleh lembaga yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang kegiatan statistik dan telah diverifikasi serta divalidasi oleh Kementerian Sosial dan telah berkoordinasi dengan Pemerintah Daerah;
16. 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;
17. 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;
18. Kebutuhan dasar adalah kebutuhan pangan, sandang, perumahan, kesehatan, pendidikan, pekerjaan, dan/atau pelayanan sosial;
19. Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial-*Next Generation* yang selanjutnya disebut 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 dan komunikasi;
20. 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/dalam Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;
21. Manajer adalah orang yang diberi wewenang untuk memimpin, mengelola, dan mengembangkan seluruh aktivitas SLRT Juara pada tingkat kabupaten yang berasal dari Aparatur Sipil Negara;
22. Pendamping Daerah Kabupaten adalah orang yang berasal dari unsur masyarakat, PSKS atau Aparatur Sipil Negara yang diberi wewenang untuk melakukan koordinasi dengan instansi dalam pendanaan dan pengembangan SLRT Juara;
23. Fasilitator adalah petugas lapangan yang melaksanakan fungsi SLRT Juara khususnya penjangkauan dan fasilitasi masyarakat di tingkat desa, dan berasal dari unsur PSKS atau kader masyarakat;
24. Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Daerah yang selanjutnya disebut TKPKD adalah wadah koordinasi lintas sektor dan lintas pemangku kepentingan dalam penanggulangan kemiskinan di kabupaten;
25. Verifikasi dan Validasi Data secara dinamis adalah proses kegiatan pemeriksaan, pengkajian, dan tindakan untuk menetapkan keabsahan dan kebenaran data secara terus menerus;
26. Supervisor adalah orang yang diberi kewenangan untuk memantau dan menganalisa hasil kerja fasilitator SLRT Juara, dan berasal dari unsur PSKS atau Aparatur Sipil Negara.

Pasal 2

Penyelenggaraan SLRT Juara berasaskan:

- a. jujur;
- b. aspiratif;
- c. responsif

- d. akuntabel;
- e. transparan
- f. partisipatif;
- g. obyektif;
- h. inovatif; dan
- i. berkelanjutan.

Pasal 4

SLRT Juara bertujuan untuk:

- a. meningkatkan efektifitas dan efesiensi 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 proses verifikasi dan validasi DTKS secara dinamis di Daerah.

Pasal 5

SLRT Juara 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 Standar Pelayanan Minimal; dan
- e. membantu pelaksanaan verifikasi dan validasi DTKS melalui SIKS-NG.

Pasal 6

Sasaran SLRT Juara terdiri atas:

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

BAB II PENYELENGGARAAN SLRT JUARA

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 7

Penyelenggaraan SLRT Juara meliputi:

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

Bagian Kedua

Kelembagaan

Pasal 8

- (1) Kelembagaan penyelenggaraan SLRT Juara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a terdiri atas:

- a. kelembagaan koordinasi; dan
 - b. kelembagaan pelayanan.
- (2) Kelembagaan koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilaksanakan oleh TKPKD kabupaten.
- (3) Kelembagaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan unit pelayanan yang terdiri atas:
- a. sekretariat teknis SLRT Juara tingkat Kabupaten; dan
 - b. Puskesmas.
- (4) Sekretariat teknis SLRT Juara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a terdiri atas:
- a. Manajer;
 - b. Pendamping Daerah Kabupaten;
 - c. petugas penerima pengaduan di *front office*; dan
 - d. petugas pemberi layanan dan rujukan di *back office*,
- (5) Sekretariat teknis SLRT Juara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a berada di bawah Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dibantu oleh Supervisor di tingkat kecamatan dan Fasilitator di tingkat desa.
- (6) Pembentukan sekretariat teknis SLRT Juara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a dan penetapan Supervisor di tingkat kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (7) Puskesmas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b terdiri atas:
- a. koordinator;
 - b. petugas penerima pengaduan di *front office*; dan
 - c. petugas pemberi layanan dan rujukan di *back office*.
- (8) Pembentukan Puskesmas beserta rician tugas pokok dan fungsi Puskesmas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b dan penetapan Fasilitator di tingkat desa sebagaimana dimaksud pada ayat (5) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Desa.

Bagian Ketiga Sarana dan Prasarana

Pasal 9

Sarana dan prasarana yang diperlukan dalam penyelenggaraan SLRT Juara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b terdiri atas:

- a. ruang sekretariat, meliputi:
 - 1. papan nama;
 - 2. papan informasi;
 - 3. ruang tunggu;
 - 4. ruang penerimaan pengaduan di *front office*;
 - 5. ruang pemberian layanan dan rujukan di *back office*;
 - 6. ruang Manajer;
 - 7. ruang Pendamping Daerah Kabupaten; dan
 - 8. ruang rapat/konsultasi.
- b. peralatan elektronik, meliputi:
 - 1. tablet/telepon genggam berbasis android; dan
 - 2. laptop berbasis *website*.

- c. papan visual berbasis *website* berupa tampilan yang berisi:
1. ringkasan usulan penambahan data penerima manfaat;
 2. akses program pusat dan Daerah;
 3. komplementaritas dan irisan program;
 4. informasi dan analisis kesenjangan layanan sosial; dan
 5. informasi lain yang diperlukan.

Bagian Keempat
Sumber Daya Manusia

Pasal 10

- (1) Sumber daya manusia dalam penyelenggaraan SLRT Juara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c meliputi:
- a. Manajer;
 - b. Supervisor;
 - c. Fasilitator;
 - d. petugas penerima pengaduan di *front office*;
 - e. petugas penerima layanan dan rujukan di *back office*;
 - f. petugas Puskesmas; dan
 - g. Pendamping Daerah Kabupaten;
- (2) 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 dibidang sosial.
- (3) Prinsip rekrutmen dan penempatan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada asas:
- a. keterbukaan;
 - b. mengutamakan sumber daya lokal;
 - c. kesempatan yang sama;
 - d. mempertimbangkan kualifikasi; dan
 - e. mendorong keterlibatan perempuan.
- (4) Jumlah Pendamping Daerah Kabupaten, Supervisor, Fasilitator dan/atau Petugas Puskesmas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan kebutuhan.

Pasal 11

Manajer sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) huruf a memiliki tugas dan tanggung jawab meliputi:

- a. mengkoordinasikan proses perencanaan;
- b. mensosialisasikan SLRT Juara;
- c. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas sekretariat teknis SLRT Juara;
- 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.

Pasal 12

Supervisor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) huruf b memiliki tugas dan tanggung jawab meliputi:

- a. membina, mengawasi dan membantu Fasilitator di tingkat Desa;
- b. menelaah usulan penambahan data Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;
- c. menelaah perubahan profil data Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;
- d. menelaah penambahan data kebutuhan program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;
- e. menelaah pendataan keluhan; dan
- f. membuat pelaporan.

Pasal 13

Fasilitator sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) huruf c memiliki tugas dan tanggung jawab meliputi:

- 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 14

Petugas penerima pengaduan di *front office* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) huruf d memiliki tugas dan tanggung jawab meliputi:

- 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 Juara;
- 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 DTKS.

Pasal 15

Petugas pemberi layanan dan rujukan di *back office* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) huruf e memiliki tugas dan tanggung jawab meliputi:

- a. menerima dan menelaah berkas keluhan masyarakat;
- b. memberikan kepastian penyelesaian atas keluhan masyarakat;
- c. melakukan penanganan keluhan masyarakat yang dapat ditangani di sekretariat SLRT Juara;
- d. melakukan rujukan keluhan masyarakat yang tidak dapat ditangani di sekretariat SLRT Juara; dan
- e. memberikan layanan pemanfaatan DTKS di tingkat kabupaten.

Pasal 16

Petugas Puskesmas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) huruf f memiliki tugas dan tanggung jawab meliputi:

- a. mencatat keluhan penduduk miskin, rentan miskin dan Orang Tidak Mampu ke dalam sistem aplikasi Puskesmas yang terhubung dengan SLRT Juara;
- b. melayani, menangani dan menyelesaikan keluhan penduduk miskin, rentan miskin dan Orang Tidak Mampu sesuai dengan kapasitas Puskesmas;
- c. memberikan rujukan atas keluhan masyarakat miskin dan rentan miskin kepada pengelola program/layanan sosial di desa/atau kabupaten melalui SLRT Juara;
- d. membangun dan menindaklanjuti kemitraan dengan lembaga non pemerintah termasuk pihak swasta di desa; dan
- e. melakukan verifikasi dan validasi DTKS di tingkat desa.

Pasal 17

Tenaga Pendamping Daerah Kabupaten sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) huruf g memiliki tugas dan tanggung jawab meliputi:

- a. mendorong koordinasi antara SLRT Juara dengan organisasi perangkat daerah dan lembaga terkait di daerah meliputi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahrag, organisasi masyarakat sipil, dunia usaha, dan lainnya;
- b. memastikan usulan pembaharuan data, pencatatan kepesertaan dan kebutuhan program, serta pencatatan keluhan, rujukan dan penanganan keluhan masyarakat miskin dan rentan melalui SLRT Juara berjalan dengan baik;
- c. memastikan kelembagaan SLRT Juara dan kelembagaan Puskesmas terbangun dan berjalan sesuai dengan fungsinya;
- d. memastikan pelaksanaan SLRT Juara 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 Juara;
- h. membantu menyelesaikan persoalan teknis aplikasi yang dialami oleh penyelenggara SLRT Juara;
- i. membantu koordinasi antara pemerintah kabupaten 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 18

- (1) Pembiayaan penyelenggaraan SLRT Juara dapat bersumber dari:
 - a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
 - b. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan/atau
 - c. Sumber pembiayaan lain yang sah dan tidak mengikat.

- (2) Pembiayaan penyelenggaraan Puskesmas untuk tingkat desa dapat bersumber dari:
 - a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
 - b. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
 - c. Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa; dan/atau
 - d. Sumber pembiayaan lain yang sah dan tidak mengikat.
- (3) Pembiayaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III PELAYANAN SLRT JUARA

Pasal 19

Pelayanan SLRT Juara 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 20

- (1) Mekanisme Pelayanan SLRT Juara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 dilakukan dengan cara:
 - a. masyarakat datang ke sekretariat Puskesmas di desa/atau Sekretariat SLRT Juara yang berkedudukan di Kabupaten; atau
 - b. Fasilitator mengunjungi atau bertemu dengan masyarakat.
- (2) Masyarakat yang datang ke Puskesmas di desa atau Sekretariat SLRT Juara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan menyampaikan keluhan atau permasalahan kepada petugas penerima pengaduan di *front office*.
- (3) Keluhan atau permasalahan yang sudah diterima oleh petugas penerima pengaduan di *front office* sebagaimana dimaksud pada ayat (2) selanjutnya disampaikan kepada pemberi layanan dan rujukan di *back office*.
- (4) Keluhan atau permasalahan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dicatat dan dianalisis oleh petugas pemberi layanan dan rujukan di *back office*.
- (5) Hasil pencatatan dan analisis keluhan atau permasalahan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diperiksa oleh Supervisor guna mendapatkan persetujuan.
- (6) Hasil pencatatan dan analisis keluhan atau permasalahan yang sudah mendapatkan persetujuan dari Supervisor sebagaimana dimaksud pada ayat (5) disampaikan kepada Sekretariat SLRT Juara yang berkedudukan di Kabupaten.
- (7) Pelayanan SLRT dilakukan berdasarkan alur sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 21

- (1) Fasilitator SLRT Juara yang mengunjungi atau bertemu dengan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 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 Sekretariat SLRT Juara yang berkedudukan di Kabupaten.

BAB IV KOORDINASI DAN KEMITRAAN

Bagian Kesatu Koordinasi

Pasal 22

- (1) Koordinasi di tingkat kabupaten dilakukan antara SLRT Juara dengan Perangkat Daerah pengelola Program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu di kabupaten.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam bentuk penyelenggaraan, monitoring dan evaluasi, keberlanjutan dan perluasan SLRT Juara.

Bagian Kedua Kemitraan

Pasal 23

- (1) Kemitraan SLRT Juara dilaksanakan dengan pihak terkait baik di tingkat pusat maupun di Daerah yang berasal dari unsur kementerian/lembaga, Pemerintah Daerah provinsi, Perangkat Daerah kabupaten, dunia usaha dan masyarakat.
- (2) Kemitraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam rangka penanganan keluhan dan rujukan terkait program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu.

BAB V PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Bagian Kesatu Pemantauan

Pasal 24

- (1) Pemantauan dilakukan untuk menjamin sinergi, kesinambungan dan efektivitas langkah-langkah secara terpadu dalam penyelenggaraan SLRT Juara.

- (2) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk mengetahui perkembangan dan hambatan dalam penyelenggaraan SLRT Juara mulai dari proses perencanaan, penganggaran sampai dengan penyelenggaraan SLRT.
- (3) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara berjenjang oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dan/atau Badan Perencanaan Pembangunan Daerah sesuai dengan kewenangannya.

Bagian Kedua Evaluasi

Pasal 25

- (1) Evaluasi penyelenggaraan SLRT Juara dilakukan pada akhir tahun anggaran oleh Pemerintah Daerah melalui Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dan/atau Badan Perencanaan Pembangunan Daerah sesuai dengan kewenangannya.
- (1) Hasil evaluasi penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai bahan masukan bagi penguatan, keberlanjutan dan perluasan penyelenggaraan SLRT Juara.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI PENUTUP

Pasal 26

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum
Sekretariat Daerah Kabupaten Pangandaran



Ditetapkan di Parigi
pada tanggal 26 Juli 2021

BUPATI PANGANDARAN,

ttd/cap

H. JEJE WIRADINATA

Diundangkan di Parigi
pada tanggal 26 Julii 2021

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PANGANDARAN,

ttd/cap

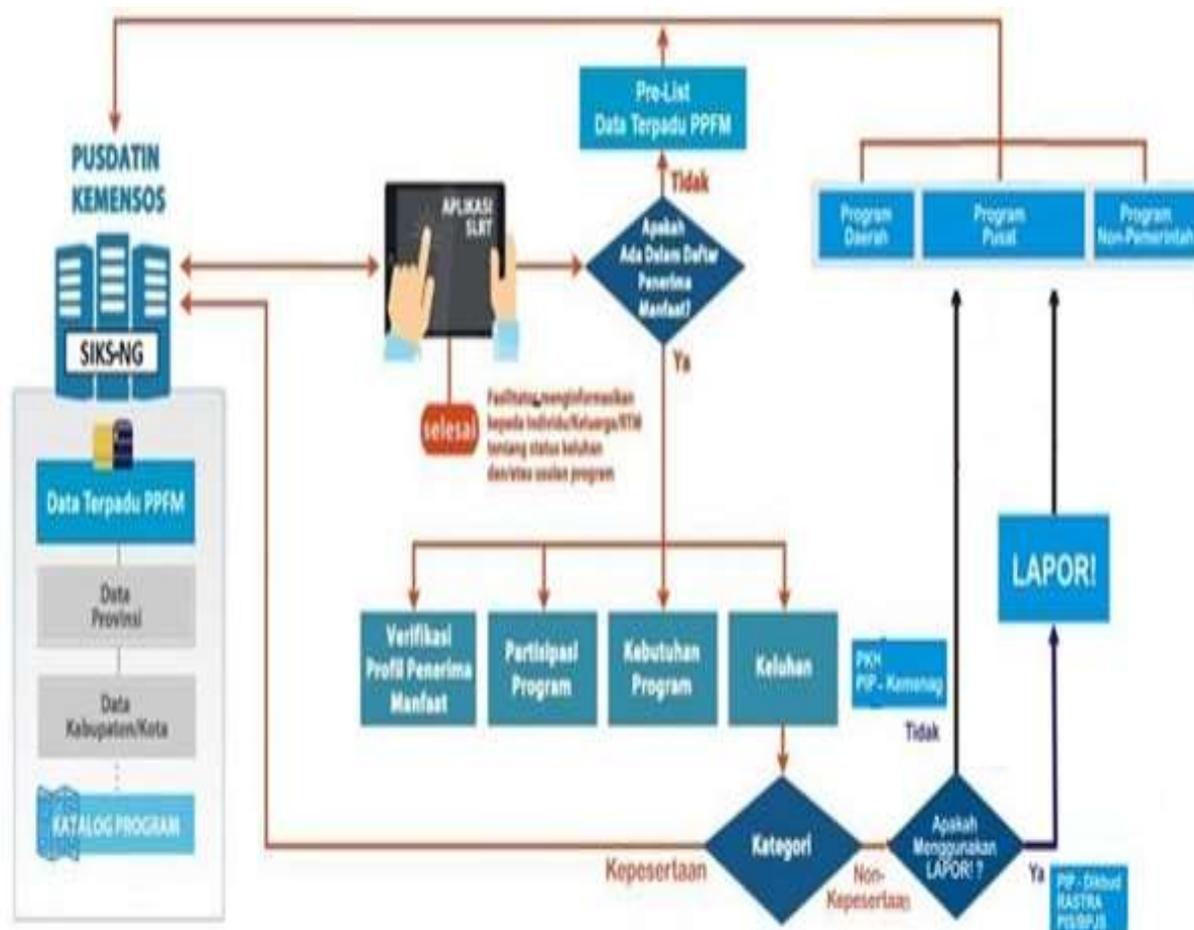
H. KUSDIANA

BERITA DAERAH KABUPATEN PANGANDARAN
TAHUN 2021 NOMOR: 40

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI PANGANDARAN
 NOMOR : 40 TAHUN 2021
 TANGGAL : 26 JULI 2021

ALUR PELAYANAN SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU (SLRT) JUARA

1. Alur Informasi dan Data.



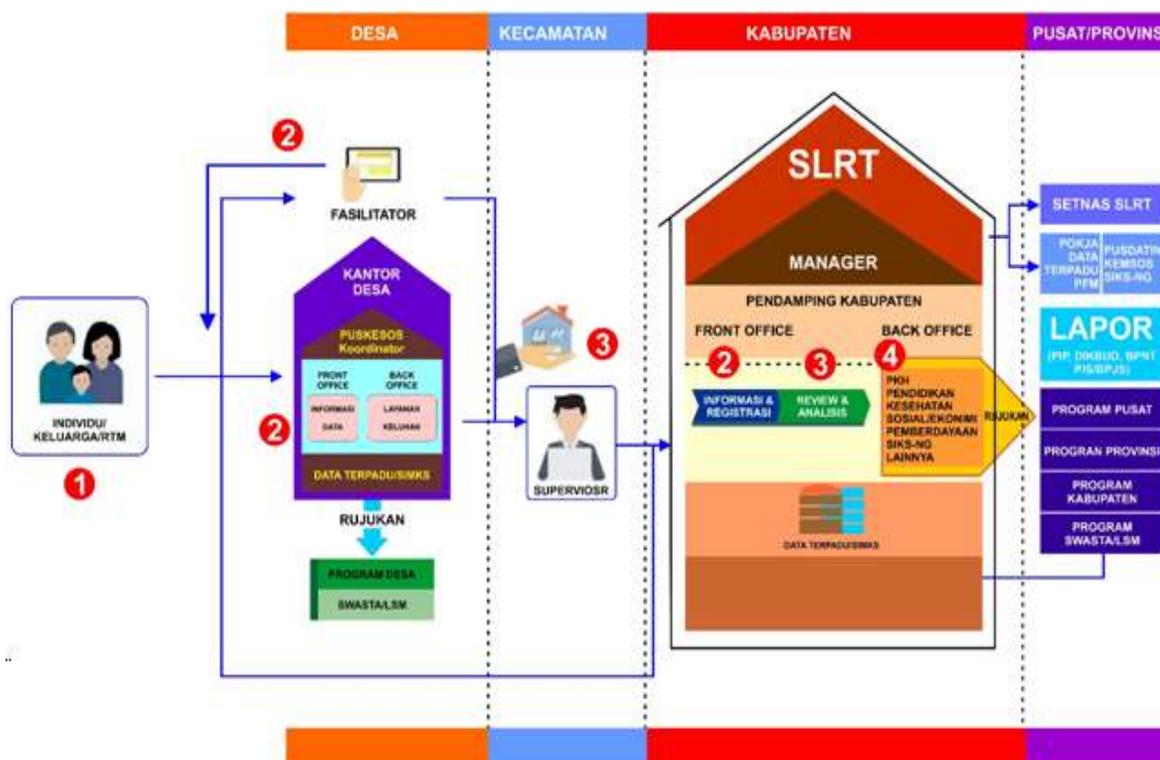
Gambar. 1. Alur Informasi Data

Gambar 1 di atas menerangkan mengenai alur informasi dan data secara lengkap termasuk rewiu DTKS, pencatatan kepesertaan dan kebutuhan program serta identifikasi keluhan dan rujukan oleh SLRT secara sirkular yang terjadi dari mulai tingkat Fasilitator sampai tingkat pusat, dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Sumber informasi dan data SLRT adalah DTKS yang bersumber dari Kementerian Sosial, basis data Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) dan data lainnya yang ada di Kabupaten, serta hasil pemetaan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang ada di Daerah (katalog program);

- b. Fasilitator SLRT Juara di tingkat Desa mengunjungi atau bertemu dengan Individu/Keluarga/Rumah Tangga Miskin (RTM) di wilayah damingannya untuk memeriksa apakah mereka termasuk dalam DTKS dan mencari informasi tentang bantuan/program pusat serta Daerah;
- c. Jika Individu/Keluarga/RTM tersebut tidak tercantum dalam DTKS, Fasilitator SLRT Juara di tingkat desa mengumpulkan profil/data dasar tentang Individu/Keluarga/RTM tersebut sebagai daftar awal (*pre-list*) untuk dimasukkan ke dalam DTKS setelah melalui Verifikasi dan Validasi dalam mekanisme SIKS-NG;
- d. Untuk Individu/Keluarga/RTM yang tercantum dalam DTKS, Fasilitator SLRT Juara tingkat desa melakukan 4 hal berikut ini:
 - 1) verifikasi dan pencatatan perubahan profil Individu/Keluarga/RTM;
 - 2) pencatatan partisipasi program;
 - 3) pencatatan kebutuhan program; dan
 - 4) pencatatan keluhan.
- e. Berdasarkan 4 hal tersebut dan setelah ditelaah oleh Supervisor, Manajer SLRT Juara di tingkat kabupaten kemudian melakukan hal-hal sebagai berikut:
 - 1) meneruskan hasil verifikasi profil Individu/Keluarga/RTM ke pengelola DTKS di tingkat pusat melalui SIKS-NG;
 - 2) merujuk keluhan yang bersifat kepesertaan ke pengelola DTKS melalui SIKS-NG; dan
 - 3) merujuk kebutuhan program dan keluhan Non Kepesertaan untuk program PKH atau PIP Kemenag secara langsung ke Pengelola Program terkait. Sedangkan untuk keluhan Non Kepesertaan Program PIP Kemendikbud, Rastra/BPNT dan PIS dirujuk ke Pengelola Program melalui laman LAPOR!.
- f. Berdasarkan rujukan yang diterima dari Manajer SLRT Juara, pengelola program di tingkat pusat maupun Daerah menyetujui, menolak, atau menelaah lebih lanjut terkait kebutuhan program dan keluhan implementasi program tersebut;
- g. Sekretariat Teknis SLRT Juara di kabupaten bersama Sekretariat Nasional SLRT memantau tindak lanjut dari informasi yang diteruskan kepada pengelola program dan pengelola DTKS; dan
- h. Sekretariat SLRT Juara yang berkedudukan di kabupaten melalui Fasilitator memberikan umpan balik kepada Individu/Keluarga/RTM terkait perkembangan/status usulan kepesertaan dan penanganan keluhannya.

2. Alur Layanan dan Penanganan Keluhan SLRT.



Gambar. 2. Alur Layanan dan Penanganan Keluhan SLRT

Gambar.2 diatas menerangkan mengenai alur layanan dan penanganan keluhan pada SLRT Juara, dengan penjelasan sebagai berikut:

- Individu/Keluarga/Rumah Tangga Miskin mendatangi Puskesmas di desa/atau sekretariat SLRT Juara di kabupaten untuk menyampaikan keluhan dan permasalahannya, atau Individu/Keluarga/Rumah Tangga Miskin dikunjungi oleh Fasilitator SLRT Juara di rumahnya;
- Keluhan dan permasalahan diterima oleh petugas *front office* di bagian Informasi dan Registrasi serta diteruskan ke bagian Reviu dan Analisis. Keluhan dan permasalahan dicatat dan dianalisis oleh Fasilitator menggunakan sistem aplikasi SLRT dan diteruskan ke sekretariat SLRT Juara setelah diperiksa dan disetujui oleh Supervisor;
- Individu/Keluarga/Rumah Tangga diperiksa status datanya dalam DTKS oleh bagian Reviu dan Analisis dengan ketentuan sebagai berikut:
 - jika datanya tidak tercantum dalam DTKS, maka diusulkan sebagai daftar awal (*pre-list*) untuk dimasukkan ke dalam DTKS melalui Verifikasi dan Validasi; dan
 - jika datanya tercantum dalam DTKS, maka keluhan atau permasalahannya dikaji dan dipetakan untuk diteruskan ke bagian Program dan Layanan oleh petugas di *back office* untuk ditindaklanjuti sesuai dengan keluhan atau kebutuhan program.
- Bagian Program dan Layanan memberikan informasi lebih lengkap tentang keluhan atau program yang dibutuhkan dan memproses lebih lanjut sesuai keluhan atau kebutuhan program. Jika keluhan dan program yang dibutuhkan Individu/Keluarga/Rumah Tangga tidak bisa ditangani langsung melalui SLRT Juara, maka keluhan diteruskan ke pengelola program terkait di tingkat kabupaten, provinsi atau pusat; dan

- e. Fasilitator SLRT Juara menginformasikan kepada Individu/Keluarga/Rumah Tangga mengenai status keluhannya.
- f. Untuk memastikan semua keluhan dapat ditangani secara cepat dan tepat maka disusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Tata Cara Penanganan Pengaduan Program Keluarga Harapan (PKH), Beras untuk Masyarakat Sejahtera (Rastra), Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), Program Indonesia Pintar (PIP), dan Program Indonesia Sehat kategori Penerima Bantuan Iuran (PIS-PBI) melalui SLRT, termasuk menghubungkannya dengan pengelola program tersebut. SOP penanganan keluhan melalui SLRT Juara tidak mengubah SOP penanganan keluhan yang berlaku pada program yang berbeda

Keluhan masyarakat yang masuk melalui mekanisme SLRT Juara dibagi dalam dua kategori yakni kategori Kepesertaan dan kategori Non Kepesertaan. Keluhan yang termasuk dalam kategori kepesertaan terutama berkaitan dengan data *exclusion error* atau masyarakat miskin yang tidak termasuk dalam daftar penerima manfaat bantuan sosial. Sedangkan keluhan yang termasuk dalam kategori Non Kepesertaan adalah semua keluhan masyarakat yang menyangkut tentang pelaksanaan program atau penyimpangan dana program.

Dalam SOP penanganan keluhan, keluhan kategori kepesertaan atau usulan kepesertaan baru dirujuk kepada Pokja DTKS melalui SIKS-NG Pusdatin Kemensos, sementara rujukan keluhan kategori Non Kepesertaan disesuaikan dengan SOP Penanganan Keluhan pada masing-masing program.

Lembaga/Instansi yang menjadi penanggung jawab menangani keluhan perlindungan sosial, meliputi:

- 1) Keluhan terkait pelaksanaan PKH diteruskan kepada Instansi Sosial/Direktorat Jaminan Sosial Keluarga Ditjen Linjamsos Kementerian Sosial;
- 2) Keluhan tentang Bantuan Sosial Pangan dirujuk kepada Instansi Sosial/Supplier khususnya terkait kualitas dan kuantitas beras, dan Tikor BSP/Direktorat Penanganan Fakir Miskin;
- 3) Keluhan terkait PIP diteruskan kepada Dinas yang membidangi Pendidikan atau Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan untuk sekolah umum dan Kementerian Agama untuk sekolah/madrasah yang berada pada binaan Kementerian Agama; dan
- 4) Keluhan mengenai PIS-PBI dirujuk kepada Dinas yang membidangi Kesehatan atau Kementerian Kesehatan dan/atau BPJS Kesehatan.

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum
Sekretariat Daerah Kabupaten Pangandaran



H. Syarif Hidayat, S.H.,M.Si
Pembina IV/a
NIP. 19701002 199901 1 001

BUPATI PANGANDARAN,

ttd/cap

H. JEJE WIRADINATA