



BUPATI BANGKA BARAT
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

PERATURAN BUPATI BANGKA BARAT
NOMOR 22 TAHUN 2021

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

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANGKA BARAT,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar bagi fakir miskin dan orang tidak mampu serta dalam mengembangkan sistem perlindungan sosial diperlukan upaya nyata dalam penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu;
- b. bahwa kemiskinan merupakan masalah yang bersifat multidimensi dan multisektor dengan beragam karakteristik, yang memerlukan langkah penanganan dan pendekatan yang sistematis terpadu dan menyeluruh dalam rangka mengurangi beban fakir miskin dan orang tidak mampu;
- c. bahwa untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu diperlukan sinergitas, peningkatan akses, dan integrasi layanan melalui sistem layanan dan rujukan terpadu;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);

2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bangka Selatan, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Barat dan Kabupaten Belitung Timur di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4268);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
7. 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 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);
8. 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);
9. 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);

10. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5449);
11. Peraturan Presiden Nomor 166 Tahun 2014 tentang Program Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 341);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengintegrasian Layanan Sosial Dasar di Pos Pelayanan Terpadu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 288);
13. Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 567);
14. Peraturan Menteri Sosial Nomor 28 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Verifikasi dan Validasi Data Terpadu Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);
15. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 567);
16. 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);
17. Keputusan Menteri Sosial Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 732);
18. 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;
19. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Barat Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bangka Barat (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Barat Tahun 2016 Nomor 2 Seri D), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Barat

Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Barat Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bangka Barat (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Barat Tahun 2020 Nomor 2 Seri D);

20. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Barat Nomor 2 Tahun 2018 tentang Penanggulangan Kemiskinan (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Barat Tahun 2018 Nomor 1 seri E);

MEMUTUSKAN :

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

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Kabupaten adalah Kabupaten Bangka Barat.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
3. Bupati adalah Bupati Bangka Barat.
4. Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Daerah yang selanjutnya disingkat TKPKD adalah wadah koordinasi lintas sektor dan lintas pemangku kepentingan untuk penanggulangan kemiskinan di kabupaten.
5. Kesejahteraan sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya;
6. 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.

7. 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.
8. Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial – Next Generation yang selanjutnya disingkat SIKS-NG adalah suatu sistem informasi yang terdiri dari beberapa komponen yaitu pengumpulan, pengolahan, penyajian, dan diseminasi data kesejahteraan sosial terpadu yang dilaksanakan secara berjenjang dan berkesinambungan dengan memanfaatkan teknologi dan komunikasi.
9. 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 atau kelurahan dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial.
10. 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.
11. 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.
12. 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 bagi setiap warga Negara.
13. Pelayanan Dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara.
14. Kebutuhan dasar adalah kebutuhan pangan, sandang, perumahan, kesehatan, pendidikan, dan/atau pelayanan sosial;
15. Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu Pelayanan Dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal.

16. 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 terpenuhinya kebutuhan hidup baik jasmani, rohani, maupun sosial secara memadai dan wajar.
17. Potensi 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.
18. Pendamping Teknis daerah adalah orang yang diberi tugas dan tanggung jawab untuk membantu pelaksanaan fungsi koordinasi dan bantuan teknis di Daerah dan berasal dari unsur aparatur sipil negara dan non aparatur sipil negara.
19. Manager adalah orang yang diberikan kewenangan untuk memimpin dan mengelola dan mengembangkan seluruh aktifitas SLRT di tingkat Daerah dan berasal dari aparatur sipil negara.
20. Supervisor adalah orang yang diberikan kewenangan untuk memantau dan menganalisa hasil kerja fasilitator SLRT dan berasal dari PSKS atau aparatur sipil negara.
21. Fasilitator adalah petugas lapangan yang melaksanakan fungsi SLRT khususnya penjangkauan dan fasilitasi masyarakat di tingkat desa/kelurahan yang berasal dari PSKS.
22. Verifikasi dan Validasi Data secara dinamis adalah proses kegiatan pemeriksaan, pengkajian, dan tindakan untuk menetapkan kesahihan data secara terus menerus.
23. Data Terpadu Kesejahteraan Sosial adalah data yang terdiri dari masyarakat dengan tingkat kesejahteraan terendah pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial dan potensi sumber kesejahteraan sosial.

BAB II

PENAMAAN DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Dengan Peraturan Bupati ini dibentuk SLRT untuk penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu di Kabupaten Bangka Barat yang selanjutnya disebut SLRT SETASON.

- (2) SETASON sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kepanjangan dari Selaras, Transparan, dan Obyektif.
- (3) SLRT SETASON sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengandung makna bahwa SLRT di Kabupaten Bangka Barat menjadi sistem layanan penanggulangan kemiskinan terpadu dan sebagai mitra bagi masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan berdasarkan kekeluargaan dan kebersamaan untuk mewujudkan masyarakat Bangka Barat Maju, Sejahtera, dan Bermartabat.

Pasal 3

SLRT bertujuan :

- a. meningkatkan akses pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial terhadap multi-program/layanan;
- b. meningkatkan integrasi berbagai layanan sosial di daerah sehingga fungsi layanan tersebut menjadi responsif;
- c. meningkatkan kapasitas pemerintah daerah dalam mendukung pelaksanaan verifikasi dan validasi Data Terpadu Kesejahteraan Sosial secara dinamis dan berkala serta pemanfaatannya untuk program-program perlindungan sosial di Kabupaten;
- d. mendukung perluasan jangkauan pelayanan dasar;
- e. memberdayakan masyarakat untuk lebih memahami hak-haknya terkait layanan dan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan;
- f. meningkatkan kapasitas Pemerintah di semua tingkatan dalam mengkoordinasikan dan mengintegrasikan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan; dan
- g. memberikan masukan untuk proses perencanaan dan penganggaran program perlindungan sosial.

BAB III

ASAS, FUNGSI DAN SASARAN

Pasal 4

Penyelenggaran SLRT berasaskan :

- a. legal;
- b. responsif;
- c. transparan;

- d. partisipatif;
- e. kesetaraan;
- f. akuntabel;
- g. obyektif;
- h. berkelanjutan.

Pasal 5

SLRT berfungsi untuk :

- a. mengintegrasikan informasi, data, dan layanan;
- b. mengidentifikasi dan menangani keluhan, serta melakukan rujukan;
- c. mencatat kepesertaan dan kebutuhan program;
- d. mendukung penerapan Standar Pelayanan Minimal; dan
- e. membantu pelaksanaan verifikasi dan validasi data terpadu Penanganan Fakir Miskin melalui Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial- *Next Generation*.

Pasal 6

Sasaran SLRT terdiri atas :

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

BAB IV

PENYELENGGARAAN SLRT

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 7

Penyelenggaraan SLRT meliputi :

- a. Kelembagaan
- b. sarana dan prasarana
- c. sumber daya manusia, dan
- d. sumber pendanaan

Bagian Kedua
Kelembagaan

Pasal 8

Kelembagaan SLRT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a terdiri atas :

- a. Kelembagaan Koordinasi, dan
- b. Kelembagaan Pelayanan.

Pasal 9

Kelembagaan koordinasi SLRT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a dilaksanakan oleh Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Daerah.

Pasal 10

- (1) Kelembagaan pelayanan SLRT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b merupakan unit pelayanan yang terdiri atas :
 - a. Sekretariat SLRT di Kabupaten, dan
 - b. Pusat Kesejahteraan Sosial di Desa/Kelurahan.
- (2) Sekretariat teknis SLRT sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas :
 - a. Manager;
 - b. Pendamping Teknis Kabupaten;
 - c. Petugas penerima pengaduan di *front Office*;
 - d. Petugas pemberi layanan dan rujukan di *back office*.
- (3) Sekretariat teknis SLRT sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berada di bawah Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bangka Barat dan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dibantu oleh Supervisor di tingkat kecamatan dan Fasilitator di tingkat Desa/Kelurahan.
- (4) Pembentukan Sekretariat Teknis SLRT beserta tugas pokok dan fungsinya sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf a ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (5) Puskesmas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri atas :
 - a. Penanggung Jawab;
 - b. koordinator;
 - c. petugas penerima pengaduan di *front office* ; dan
 - d. petugas pemberi layanan dan rujukan di *back office*.

- (6) Pembentukan Puskesmas beserta tugas pokok dan fungsinya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan ayat (5) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Desa/Lurah.

Bagian Ketiga
Sarana dan Prasarana

Pasal 11

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

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

Pasal 12

- (1) Ruang sekretariat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 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 11 huruf b meliputi :
 - a. tablet/telepon genggam berbasis android; dan
 - b. laptop berbasis *website*.
- (3) Papan visual berbasis *website* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf c berupa tampilan yang berisi :
 - a. ringkasan usulan penambahan data penerima manfaat;
 - b. akses program pusat dan daerah;
 - c. komplementaritas dan irisan program;
 - d. informasi dan analisis kesenjangan layanan sosial; dan
 - e. informasi lain yang diperlukan.

Bagian Keempat
Sumber Daya Manusia

Pasal 13

- (1) Sumber daya manusia dalam penyelenggaraan SLRT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c meliputi :
 - a. Manajer;
 - b. Pendamping Teknis Kabupaten;
 - c. Supervisor;
 - d. Fasilitator;
 - e. Petugas Penerima Pengaduan di *front office*;
 - f. Petugas Penerima Layanan dan Rujukan di *back office*;
 - g. Petugas Puskesmas; dan
- (2) Sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berasal dari unsur :
 - a. Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan;
 - b. Pekerja Sosial Masyarakat;
 - c. Relawan Sosial;
 - d. Pekerja Sosial Profesional;
 - e. Penyuluh Sosial;
 - f. Aparatur Sipil Negara dan Non Aparatur Sipil Negara yang menangani urusan pemerintahan di bidang 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. mempertimbangkan kualifikasi; dan
 - d. mendorong keterlibatan perempuan.

Pasal 14

Tugas dan tanggung jawab Manajer sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) huruf a terdiri atas :

- a. mengkoordinasikan proses perencanaan penyelenggaraan SLRT dan Puskesmas;
- b. mensosialisasikan SLRT di Kabupaten;
- c. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas sekretariat teknis termasuk pengelolaan supervisor, *front office* dan *back office*, serta analisis hasil pengumpulan data SLRT.

- d. melakukan rujukan keluhan yang bersifat kebutuhan program dan kepesertaan kepada pengelola program terkait, baik pusat maupun daerah dalam kapasitasnya sebagai Manajer sekretariat teknis;
- e. membangun dan menindaklanjuti kemitraan dengan lembaga Non-Pemerintah seperti dunia usaha dalam upaya penanggulangan kemiskinan dan perlindungan sosial;
- f. melakukan pemantauan internal terhadap layanan yang diberikan secara berkala; dan
- g. menyusun laporan kegiatan SLRT kabupaten untuk disampaikan kepada Kementerian Sosial melalui Tim Koordinasi Provinsi dan pihak terkait lainnya di Kabupaten.

Pasal 15

Tugas dan tanggung jawab Pendamping Teknis Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) huruf b terdiri atas:

- a. mendorong koordinasi antara SLRT dengan OPD dan lembaga terkait di Kabupaten;
- b. membantu pelaksanaan sosialisasi dan advokasi penyelenggaraan SLRT dan Puskesmas kepada pihak terkait;
- c. memastikan usulan pembaharuan data, pencatatan kepesertaan, kebutuhan program, pencatatan keluhan, rujukan serta penanganan keluhan melalui berjalan baik;
- d. memastikan kelembagaan SLRT di tingkat kabupaten dan kelembagaan Puskesmas di tingkat Desa/Kelurahan terbangun dan berjalan sesuai fungsinya;
- e. memastikan pelaksanaan SLRT masuk dalam dokumen perencanaan tahunan (RKPD) dan perencanaan lima tahunan (RPJMD) di Kabupaten;
- f. memastikan adanya dukungan APBD dalam menyelenggarakan SLRT dan Puskesmas;
- g. mendorong lahirnya regulasi daerah untuk perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan terkait SLRT;
- h. melakukan pendampingan terhadap penyelenggaraan SLRT;
- i. membantu koordinasi antara Pemerintah Kabupaten penyelenggara SLRT dengan Pemerintah Provinsi;
- j. melakukan kegiatan lain yang berhubungan dengan pelaksanaan SLRT dari Kementerian Sosial dan Setnas SLRT.

Pasal 16

Tugas dan tanggung jawab Supervisor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) huruf c terdiri atas :

- a. membina, mengawasi, dan membantu pendamping sosial di tingkat masyarakat;
- b. menelaah usulan penambahan data fakir miskin dan orang tidak mampu;
- c. menelaah data kepesertaan dan kebutuhan program penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu serta menelaah pendataan keluhan.

Pasal 17

Tugas dan tanggung jawab Fasilitator sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) huruf d terdiri atas :

- a. penjangkauan dan pendampingan terhadap warga miskin dan rentan;
- b. pencatatan kepesertaan program;
- c. pencatatan kebutuhan program;
- d. pencatatan keluhan; dan
- e. sinergi dengan pendamping program kesejahteraan sosial lainnya.

Pasal 18

Tugas dan tanggung jawab petugas penerima pengaduan di *front office* sekretariat teknis SLRT di Kabupaten sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) huruf e terdiri atas :

- a. menerima keluhan warga terkait layanan sosial di daerah dan melakukan registrasi terkait laporan yang diterima;
- b. memberikan informasi layanan yang tersedia di SLRT serta menyampaikan mekanisme penanganan keluhan dan;
- c. memberikan informasi tentang program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan baik yang berasal dari pusat, provinsi dan kabupaten serta layanan dan program yang dikelola oleh pihak non pemerintah;
- d. memeriksa apakah warga yang melapor ada atau tidak dalam DTKS, Apabila ada dalam DTKS, kemudian memeriksa dan menganalisis serta meneruskan ke *back office* sesuai jenis keluhan; dan
- e. mencatat profil dasar warga yang melapor.

Pasal 19

Tugas dan tanggung jawab petugas pemberi layanan dan rujukan di *back office* sekretariat teknis SLRT di Kabupaten sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) huruf f terdiri atas:

- a. Menerima keluhan warga yang telah diperiksa oleh bagian informasi dan registrasi (*Front Office*);
- b. Memberikan jawaban/kepastian atas keluhan yang diterima;
- c. melakukan penanganan keluhan masyarakat yang dapat ditangani di sekretariat Sistem Layanan Rujukan Terpadu;
- d. atas persetujuan Manajer, melakukan rujukan keluhan masyarakat yang tidak dapat ditangani di sekretariat Sistem Layanan Rujukan Terpadu kepada pengelola program terkait (OPD) di Kabupaten, Provinsi dan Kementerian/Lembaga serta program yang dikelola oleh pihak Non Pemerintah.

Pasal 20

Tugas dan tanggung jawab petugas Pusat Kesejahteraan Sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) huruf g terdiri atas:

- a. Penanggung Jawab Puskesmas
Bertanggungjawab atas keberadaan dan keberfungsian sekretariat Puskesmas serta berkewajiban menghubungkan semua program desa/kelurahan yang berkaitan dengan pemberdayaan warga ke sekretariat Puskesmas agar bisa diakses warga miskin dan rentan miskin di Desa/Kelurahan.
- b. Koordinator Puskesmas
 - 1) Mengoordinasikan proses perencanaan dan sosialisasi Puskesmas di Desa/Kelurahan;
 - 2) Mengoordinasikan pelaksanaan tugas Puskesmas;
 - 3) Melakukan koordinasi dengan sekretariat teknis SLRT di Kabupaten.
- c. *Front Office*
 - 1) Menerima keluhan warga terkait layanan sosial dan melakukan registrasi terkait laporan yang diterima;
 - 2) Memberikan informasi terkait layanan yang tersedia di Puskesmas/SLRT serta menyampaikan mekanisme penanganan keluhan;
 - 3) Memberikan informasi tentang program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan, baik yang dikelola oleh Pemerintah, Provinsi, Kabupaten maupun pihak swasta;

- 4) memeriksa apakah warga yang melapor ada atau tidak dalam basis data Puskesmas/SLRT, Apabila ada dalam basis data, kemudian memeriksa, menganalisa serta meneruskan ke bagian *Back Office* sesuai jenis keluhan. Apabila tidak ada dalam basis data, bagian *front Office* mencatat profil dasar warga dan mengusulkan yang bersangkutan apakah layak atau tidak dimasukkan ke dalam basis data sebagai calon penerima layanan program melalui fasilitator;
- d. *Back Office*
- 1) Menerima keluhan warga yang telah diperiksa oleh bagian *Front Office*;
 - 2) Memberikan jawaban/kepastian atas aduan yang diterima;
 - 3) Menangani keluhan warga yang dapat ditangani Puskesmas;
 - 4) Memberikan rujukan keluhan warga yang tidak dapat ditangani di Puskesmas kepada Supervisor SLRT di Kecamatan.

Bagian Kelima Sumber Pendanaan

Pasal 21

- (1) Pembiayaan penyelenggaraan SLRT untuk tingkat Kabupaten 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/Kelurahan 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 sah dan tidak mengikat.
- (3) Pembiayaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB V
PELAYANAN SLRT

Pasal 22

Pelayanan SLRT yang diberikan terdiri atas :

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

Pasal 23

- (1) Mekanisme Pelayanan SLRT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 dilakukan dengan cara :
 - a. masyarakat datang ke sekretariat Puskesmas di Desa/Kelurahan atau Sekretariat SLRT di Kabupaten; atau
 - b. fasilitator mengunjungi atau bertemu masyarakat.
- (2) Masyarakat yang datang ke Puskesmas di Desa/Kelurahan atau Sekretariat SLRT di Kabupaten sebagaimana dimaksud ayat (1) dilaksanakan dengan menyampaikan keluhan 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 Kabupaten.

- (7) Alur Pelayanan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 24

- (1) Fasilitator SLRT yang mengunjungi atau bertemu masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 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 SLRT Kabupaten.

BAB VI

KOORDINASI DAN KEMITRAAN

Bagian Kesatu

Koordinasi

Pasal 25

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

Bagian Kedua

Kemitraan

Pasal 26

- (1) Kemitraan SLRT dilaksanakan dengan pihak terkait baik di tingkat Pusat maupun di Kabupaten yang berasal dari unsur Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah 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 VII
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Bagian Kesatu
Pemantauan

Pasal 27

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

Bagian Kedua
Evaluasi

Pasal 28

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

BAB VIII
PENUTUP

Pasal 29

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan

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

Ditetapkan di Muntok
Pada tanggal 9 Juni 2021
BUPATI BANGKA BARAT,

H. SUKIRMAN

Diundangkan di Muntok
Pada tanggal 9 Juni 2021
SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BANGKA BARAT,

MUHAMMAD SOLEH
BERITA DAERAH KABUPATEN BANGKA BARAT TAHUN 2021 NOMOR 13 SERI E

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI BANGKA BARAT

NOMOR : 22 TAHUN 2021

TANGGAL : 9 JUNI 2021

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

**SISTEM LAYANAN RUJUKAN TERPADU
PENANGANAN FAKIR MISKIN DAN ORANG TIDAK MAMPU**

1. Alur Informasi dan Data

Gambar 1 sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Bupati ini menggambarkan alur informasi dan data secara lengkap termasuk review Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu, pencatatan kepesertaan dan kebutuhan program serta identifikasi keluhan dan rujukan oleh SLRT secara sirkular yang terjadi dari tingkat fasilitator sampai tingkat pusat.

Keterangan :

- a. Sumber informasi dan data SLRT adalah Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu, 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;
- b. Fasilitator SLRT di tingkat desa/kelurahan mengunjungi atau bertemu dengan individu/keluarga/rumah tangga miskin di wilayah dampungannya untuk memeriksa apakah mereka termasuk dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu serta mencari informasi tentang bantuan/program pusat serta daerah;
- c. Jika individu/keluarga/ rumah tangga miskin tersebut tidak ada dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu, fasilitator SLRT di tingkat desa/kelurahan mengumpulkan profil/data dasar tentang individu/keluarga/ rumah tangga miskin tersebut sebagai daftar awal (Pre-list) untuk dimasukkan kedalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu setelah melalui verifikasi dan validasi dalam mekanisme SIKS-NG.

- d. Untuk individu/keluarga/ rumah tangga miskin yang ada dalam Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu, fasilitator SLRT tingkat desa/kelurahan melakukan 4 hal berikut ini:
 - 1) Verifikasi dan pencatatan perubahan profil individu/keluarga/ rumah tangga miskin;
 - 2) Pencatatan partisipasi program;
 - 3) Pencatatan kebutuhan program; dan
 - 4) Pencatatan keluhan.
- e. Berdasarkan 4 hal tersebut di atas, setelah ditelaah oleh Supervisor, Manajer SLRT di tingkat kabupaten kemudian:
 - 1) Meneruskan hasil verifikasi profil individu/keluarga/ rumah tangga miskin ke pengelola Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu di tingkat pusat melalui SIKS-NG.
 - 2) Merujuk keluhan yang bersifat kepesertaan ke pengelola Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu melalui SIKS-NG dan;
 - 3) Merujuk kebutuhan program dan keluhan Non Kepesertaan untuk program PKH, PIP Kemenag langsung ke Pengelola Program terkait. Sedangkan keluhan Non Kepesertaan untuk Program PIP Kemendikbud, Program Sembako/BPNT dan PIS dirujuk ke Pengelola Program melalui LAPOR!.
- f. Berdasarkan rujukan yang diterima dari SLRT, 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 di Kabupaten bersama Sekretariat Nasional SLRT memantau tindak lanjut dari informasi yang diteruskan kepada pengelola program dan pengelola Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu; dan
- h. Sekretariat SLRT Kabupaten melalui fasilitator memberikan umpan balik kepada individu/keluarga/ rumah tangga miskin terkait perkembangan /status usulan kepesertaan dan penanganan keluhannya.

2. Alur Layanan dan Penanganan Keluhan Sistem Layanan Rujukan Terpadu
Gambar 2 sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Bupati ini menggambarkan alur layanan dan penanganan keluhan Sistem Layanan Rujukan Terpadu.

Keterangan :

- a. Individu/keluarga/rumah tangga miskin mendatangi kantor Puskesmas di Desa/Kelurahan atau SLRT di Kabupaten menyampaikan keluhan dan permasalahannya, atau individu/keluarga/rumah tangga miskin dikunjungi oleh Fasilitator SLRT di rumahnya;
- b. Keluhan dan permasalahan diterima oleh *front office* di bagian Informasi dan Registrasi serta diteruskan ke bagian Review dan Analisis; atau keluhan dan permasalahan dicatat dan dianalisis oleh Fasilitator menggunakan sistem aplikasi SLRT dan diteruskan ke SLRT Kabupaten setelah diperiksa dan disetujui oleh supervisor;
- c. Individu/keluarga/rumah tangga diperiksa statusnya dalam Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu oleh bagian review dan analisis :
 - 1) Jika tidak ada di dalam Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu maka diusulkan sebagai daftar awal (*pre-list*) untuk dimasukkan kedalam Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin setelah melalui verifikasi dan validasi; dan
 - 2) Jika ada di dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu maka keluhan atau permasalahannya dikaji dan dipetakan, untuk diteruskan ke bagian program dan layanan (*back office*) untuk ditindaklanjuti sesuai dengan keluhan atau kebutuhan program.
- d. Bagian Program dan Layanan memberikan informasi lebih detail 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 oleh SLRT, maka diteruskan ke pengelola program terkait di Kabupaten (SKPD atau non-pemerintah), Provinsi atau Pusat; dan
- e. Fasilitator SLRT akan menginformasikan kepada individu / keluarga / rumah tangga tentang status keluhannya. Untuk memastikan semua keluhan dapat ditangani secara cepat dan tepat maka disusun Standar Operasional Prosedur (SOP) tata cara penanganan pengaduan Program Keluarga Harapan (PKH), 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 ini tidak mengubah SOP penanganan keluhan yang berlaku pada masing-masing program.

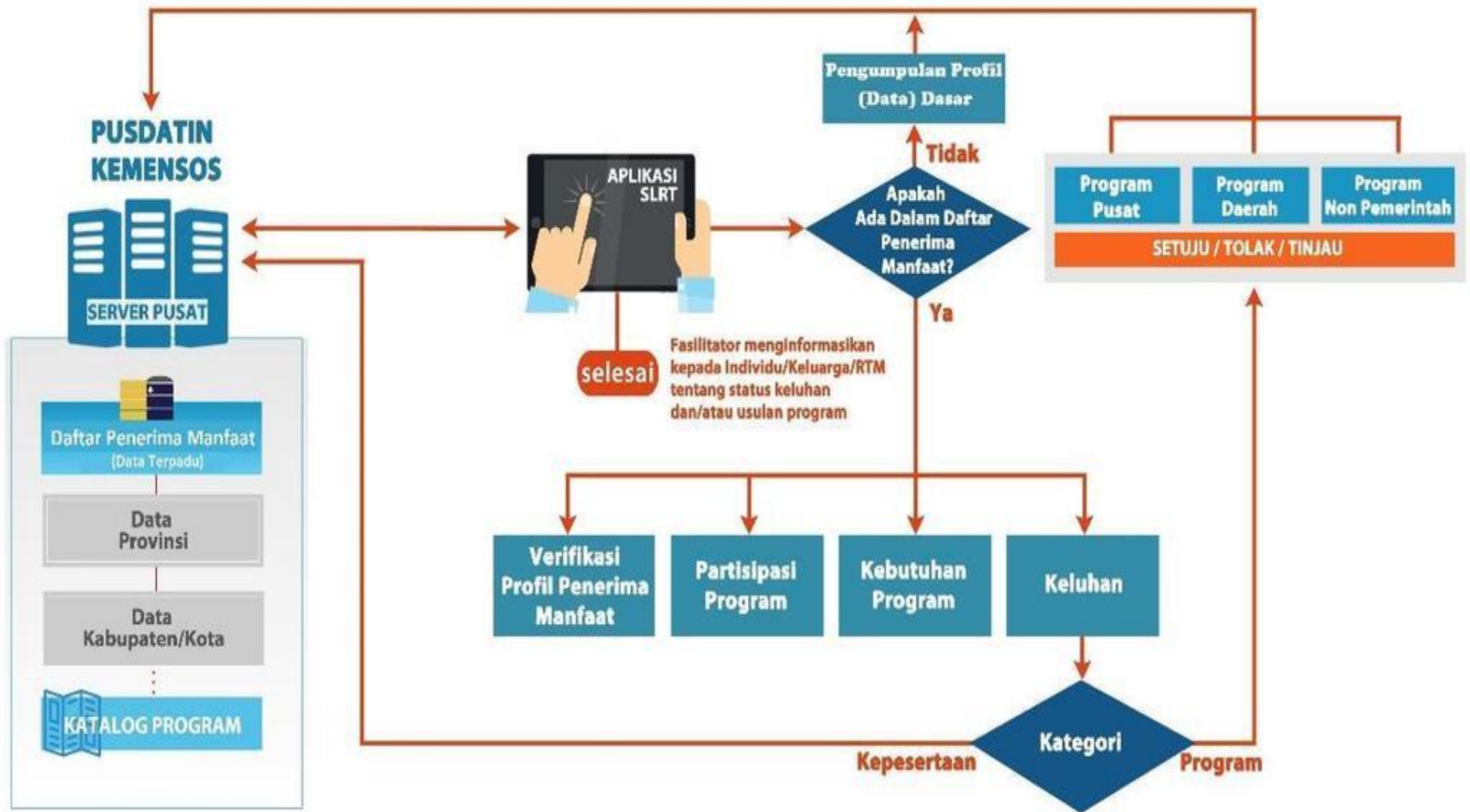
Keluhan masyarakat yang masuk melalui SLRT dibagi dalam dua kategori yakni Kepesertaan dan Non Kepesertaan. Keluhan kategori Kepesertaan terutama berkaitan dengan data *exclusion error* atau masyarakat miskin yang tidak termasuk dalam daftar penerima manfaat bantuan sosial. Sedangkan keluhan kategori 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 Data Terpadu Kesejahteraan Sosial melalui SIKS-NG Pusdatin Kemensos. Sementara rujukan keluhan kategori Non Kepesertaan disesuaikan dengan SOP Penanganan Keluhan masing-masing program.

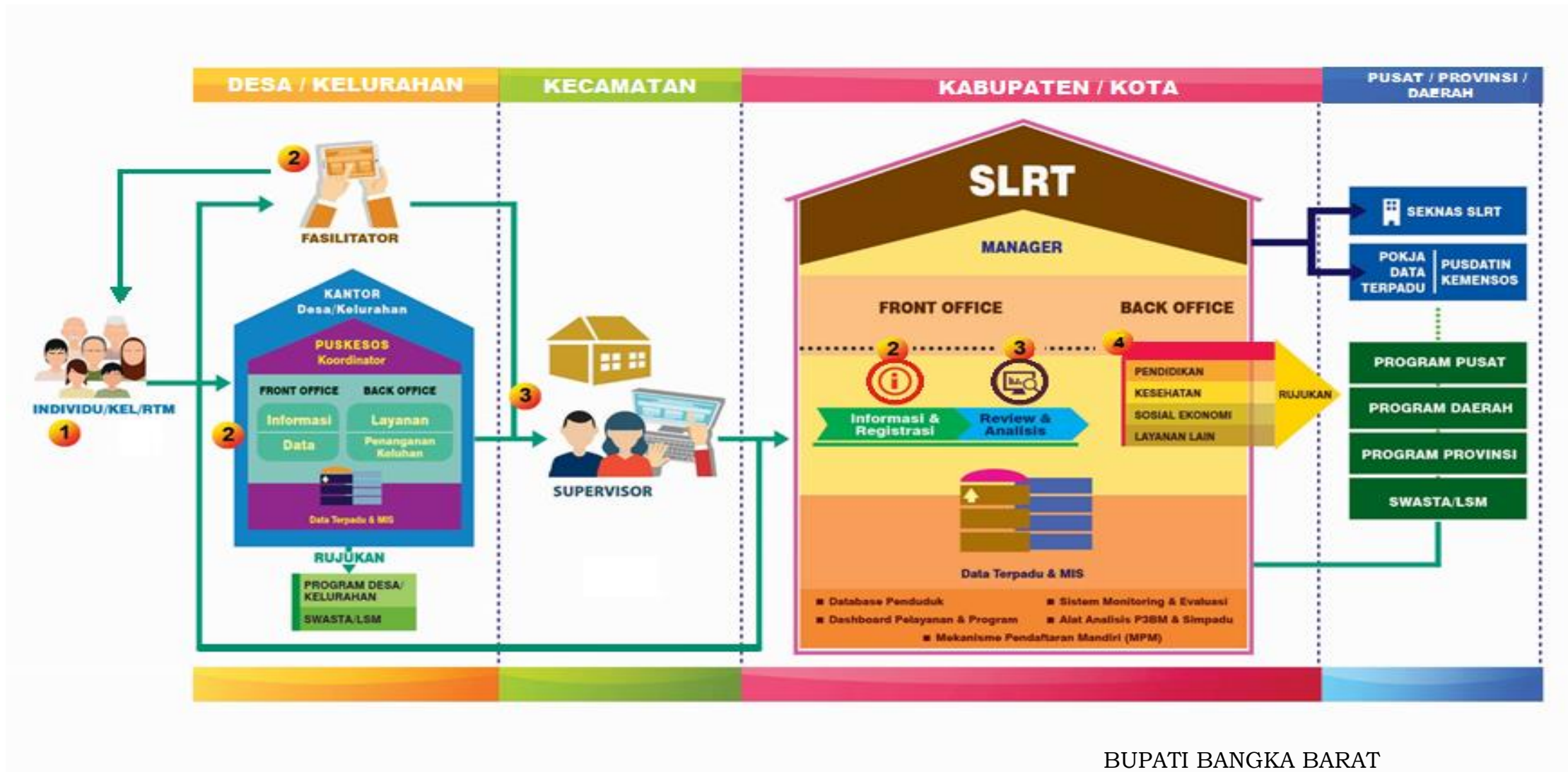
Lembaga/Instansi yang menjadi penanggung jawab menangani keluhan perlindungan sosial, antara lain:

- 1) Keluhan terkait PKH akan diteruskan kepada Instansi Sosial /Direktorat Jaminan Sosial Keluarga - Ditjen Linjamsos Kementerian Sosial;
- 2) Keluhan tentang Program Sembako akan dirujuk kepada Instansi Sosial/ Direktorat Penanganan Fakir Miskin Wilayah I dan Tikor Bansos Pangan/Kementerian Dalam Negeri;
- 3) Keluhan terkait PIP akan diteruskan kepada Instansi Pendidikan /Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (sekolah umum) dan Kementerian Agama;
- 4) Keluhan mengenai PIS (PBI-JK) akan dirujuk kepada Instansi Kesehatan /Kementerian Kesehatan dan BPJS Kesehatan.

GAMBAR 1. ALUR INFORMASI DAN DATA



GAMBAR 2. ALUR PELAYANAN SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU



BUPATI BANGKA BARAT

H. SUKIRMAN