



Panduan Pembentukan **SLRT** Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu

**Direktorat Pemberdayaan Sosial Perorangan,
Keluarga dan Kelembagaan Masyarakat**

Direktorat Jenderal Pemberdayaan Sosial
TAHUN 2017

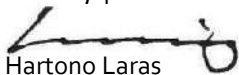
KATA PENGANTAR

Program pemerintah di berbagai sektor dalam upaya perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan telah dilaksanakan diantaranya Rumah Tinggal Layak Huni (Rutilahu), Beras Sejahtera (Rastra)/ Bantuan Pangan Non Tunai (BNPT), Program Keluarga Harapan (PKH), Program Indonesia Sehat (PIS) dan Program Indonesia Pintar (PIP). Namun pada pelaksanaannya masih tersegmentasi sehingga penerima manfaat terkendala dalam mengakses layanan program-program tersebut dikarenakan penanganan yang dilakukan oleh berbagai sektor sehingga membutuhkan waktu. Pemerintah juga berupaya meningkatkan kecepatan dan ketepatan warga miskin dalam mengakses program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan sebagai salah satu strategi untuk mewujudkan komitmen menurunkan angka kemiskinan.

Kementerian Sosial menerjemahkan komitmen ini dengan dengan cara mengembangkan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di kabupaten/kota dan Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) di desa/kelurahan. Lembaga yang dicita-citakan sebagai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau Single Window Service (SWS) ini diharapkan mampu menjadi pilar percepatan dan ketepatan pelayanan bagi warga miskin untuk mendapatkan layanan terbaik terkait program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang disediakan pemerintah pusat, provinsi, kabupaten/kota dan desa.

Buku panduan pembentukan SLRT kiranya dapat membantu mewujudkan cita-cita bersama dalam mewujudkan layanan satu pintu bagi warga miskin. Dengan layanan yang cepat, tepat dan terpadu di SLRT dan Puskesmas, diharapkan akses warga miskin terhadap multi-layanan sosial meningkat sehingga ikut andil dalam percepatan penurunan angka kemiskinan.

Jakarta, 4 Desember 2017


Hartono Laras

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Urgensi Kelembagaan SLRT dan Puskesmas.....	1
B. Kerangka Hukum Kelembagaan SLRT dan Puskesmas.....	2
C. Tujuan Pendirian Kelembagaan SLRT dan Puskesmas.....	3
D. Azas Penyelenggaraan Kelembagaan SLRT dan Puskesmas..	3
BAB II PEMBENTUKAN KELEMBAGAAN/SEKRETARIAT SLRT	5
A. Pengertian Sekretariat SLRT	5
B. Tugas dan Tanggungjawab Sekretariat SLRT	5
C. Kelompok Sasaran dan Penerima Manfaat Sekretariat SLRT	6
D. Tata Cara dan Proses Pembentukan Sekretariat SLRT.....	7
E. Tata Kelola Kelembagaan Sekretariat SLRT.....	8
F. Kerjasama Kemitraan dan Jejaring Sekretariat SLRT.....	9
G. Mekanisme dan Prosedur Pengelolaan Keluhan SLRT.....	10
BAB III PEMBENTUKAN SEKRETARIAT PUSAT KESEJAHTERAAN SOSIAL	13
A. Pengertian Sekretariat Puskesmas.....	13
B. Tugas dan Tanggungjawab Sekretariat Puskesmas.....	13
C. Kelompok Sasaran dan Penerima Manfaat Sekretariat Puskesmas	14
D. Tata Cara dan Proses Pembentukan Sekretariat Puskesmas..	14
E. Tata Kelola Kelembagaan Sekretariat Puskesmas.....	15
F. Kerjasama Kemitraan dan Jejaring Puskesmas.....	17
G. Mekanisme dan Prosedur Pengelolaan Keluhan Puskesmas....	18
BAB IV PENUTUP	21

BAB I

PENDAHULUAN

A. Urgensi Kelembagaan SLRT dan Puskesmas

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

Kementerian Sosial mewujudkan komitmen ini dengan cara membangun lembaga pelayanan dan perlindungan sosial terpadu di daerah atau yang dikenal dengan Pelayanan Terpadu satu Pintu (PTSP) untuk program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan. PTSP yang diharapkan mampu menjadi pilar percepatan dan ketepatan pelayanan bagi masyarakat miskin ini disebut Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di level kabupaten/kota dan Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) di level desa/kelurahan.

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 mencantumkan SLRT sebagai salah satu sasaran pembangunan di bidang pemerataan dan penanggulangan kemiskinan. Lembaga ini diyakini mampu membantu pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan.

Dalam menjalankan peran dan fungsinya melayani warga miskin dan rentan miskin, setiap SLRT dan Puskesmas memiliki strategi dan cara pengembangan kelembagaan tergantung pada kondisi daerah atau desa setempat.

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

B. Kerangka Hukum Kelembagaan SLRT dan Puskesmas

SLRT dan Puskesmas memiliki dasar hukum yang kuat dalam hirarki peraturan perundang-undangan di Indonesia, antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967)
2. 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)
3. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495)
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657)
5. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294)
6. Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2015 – 2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 3)
7. Peraturan Menteri Sosial Nomor 27 Tahun 2015 tentang Rencana Strategis Kementerian Sosial Tahun 2015 – 2019 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 346);

C. Tujuan Pendirian Kelembagaan SLRT dan Puskesmas

SLRT dan Puskesmas, pada level masing-masing, didirikan dengan beberapa tujuan pokok yakni:

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

D. Azas Penyelenggaraan Kelembagaan SLRT dan Puskesmas

SLRT dan Puskesmas diselenggarakan dengan melandaskan diri kepada azas kesetaraan, responsivitas, akuntabilitas, transparansi, partisipatif, kesetiakawanan, keberlanjutan, dan kerahasiaan.

1. **Kesetaraan** berarti memberikan akses dan kesempatan yang sama kepada warga untuk mendapatkan pelayanan kesejahteraan sosial

- tanpa membeda-bedakan latar belakang suku, golongan, agama, dan ras.
2. **Responsivitas** berarti memberikan pelayanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan dengan cepat, tanggap dan akurat.
 3. **Akuntabilitas** berarti dapat mempertanggungjawabkan setiap kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
 4. **Transparansi** berarti memberikan kesempatan dan akses seluas-luasnya kepada warga untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan serta mengawasi kegiatan pelayanan kesejahteraan sosial.
 5. **Partisipatif** berarti melibatkan seluruh komponen masyarakat dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan.
 6. **Kesetiakawanan** berarti kegiatan yang dilakukan harus berlandaskan kepedulian sosial dan rasa empati untuk membantu orang lain.
 7. **Keberlanjutan** berarti penyelenggaraan kegiatan pelayanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan dilaksanakan secara berkesinambungan untuk mencapai kemadirian.
 8. **Kerahasiaan** berarti penyelenggaraan kegiatan pelayanan perlindungan sosial dilaksanakan dengan memperhatikan kerahasiaan klien atau warga.

BAB II

PEMBENTUKAN KELEMBAGAAN/SEKRETARIAT SLRT

A. Pengertian Sekretariat SLRT

Sekretariat SLRT Kabupaten/Kota adalah lembaga yang dibentuk pemerintah daerah, melalui Dinas Sosial atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya untuk memudahkan warga miskin dan rentan miskin menjangkau layanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan baik yang dikelola pemerintah pusat, provinsi, kabupaten/kota, desa maupun swasta.

B. Tugas dan Tanggungjawab Sekretariat SLRT

Sekretariat SLRT Kabupaten/Kota bertanggung jawab atas pelaksanaan SLRT di daerah dengan tugas-tugas pokok sebagai berikut:

1. Menyusun rencana kegiatan dan anggaran kegiatan sekretariat SLRT
2. Memberikan layanan pada warga yang datang ke sekretariat SLRT
3. Melakukan rujukan terhadap keluhan warga yang tidak bisa ditangani/dilayani oleh Sekretariat SLRT ke pengelola program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan di daerah atau pusat
4. Memeriksa dan menindaklanjuti keluhan penduduk miskin dan rentan miskin yang disampaikan kepada pengelola program penanggulangan kemiskinan terkait
5. Mengumpulkan dan mereview data warga miskin yang belum atau sudah mendapatkan layanan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan

6. Bekerjasama dengan OPD yang mengelola program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan. Kerjasama sama tersebut sebaiknya dikuatkan dengan Perjanjian Kerja Sama (PKS)
7. Membangun dan menindaklanjuti kemitraan dengan lembaga nonpemerintah dalam upaya penanggulangan kemiskinan dan perlindungan sosial serta terwujudnya SLRT yang efisien dan efektif. Kemitraan dengan lembaga nonpemerintah sebaiknya dikuatkan dengan Nota Kesepahaman/ Memorandum of Understanding (MoU)
8. Merekrut dan melatih tim survei lapangan di sekretariat SLRT terkait usulan warga miskin baru yang tidak ada dalam basis data dan calon penerima manfaat
9. Melakukan pemeringkatan calon penerima manfaat untuk kebutuhan program penanggulangan kemiskinan daerah, dengan metode yang disepakati daerah
10. Menganalisis hasil pengumpulan data oleh fasilitator dalam bentuk *dashboard* yang berisi: (i) Ringkasan usulan pemuktahiran dan penambahan Data Penerima Manfaat; (ii) Akses program pusat dan daerah; (iii) Komplementaritas dan irisan program; dan (iv) "Kesenjangan" pelayanan di kabupaten/kota. *Dashboard* tersebut berguna untuk bahan perencanaan dan penganggaran program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan di daerah,
11. Melakukan monitoring terhadap Puskesmas di tingkat desa/kelurahan dengan melibatkan kecamatan, dan
12. Menyusun laporan kegiatan sekretariat SLRT kabupaten/kota untuk disampaikan kepada Sekretariat Nasional SLRT Kementerian Sosial dan pihak terkait lainnya di daerah.

C. Kelompok Sasaran dan Penerima Manfaat Sekretariat SLRT

Sekretariat SLRT kabupaten/kota didirikan dengan tujuan melayani kelompok sasaran, antara lain:

1. Warga miskin dan rentan miskin yang terdapat atau tidak terdapat dalam Basis Data Terpadu PPFM
2. Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)
3. Warga masyarakat lain yang memerlukan pelayanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan.

D. Tata Cara dan Proses Pembentukan Sekretariat SLRT

Setiap kabupaten/kota wajib membentuk sekretariat SLRT. Tahapan proses yang ditempuh untuk membentuk Sekretariat SLRT adalah:

1. Segera setelah mengikuti bimbingan teknis bagi pelaksana SLRT yang diselenggarakan Kementerian Sosial, Dinas Sosial kabupaten/kota dan OPD terkait seperti Bappeda, Dinas Kesehatan, dan Dinas Pendidikan melakukan peninjauan kebutuhan pembentukan Sekretariat SLRT.
2. Dinas Sosial Kabupaten/Kota berkoordinasi dengan Wakil Bupati/Walikota sebagai Ketua Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan (TKPK) Daerah atau dengan Bappeda sebagai Sekretariat TKPK Daerah melakukan sosialisasi SLRT dan menginisiasi pembentukan Sekretariat SLRT Kabupaten/Kota dalam Rapat Koordinasi TKPK yang mengundang semua unsur OPD dan Kecamatan,
3. Dinas Sosial bekerjasama dengan OPD terkait, memutuskan lokasi Sekretariat SLRT Kabupaten/Kota yang mudah diakses oleh warga miskin dan rentan miskin termasuk warga yang mengalami difabel atau lansia,
4. Dinas Sosial dan OPD terkait memetakan potensi sumber daya yang ada di daerah untuk mendukung pembentukan dan memaksimalkan keberadaan SLRT. Misalnya keberadaan lembaga dan program-program penanggulangan kemiskinan yang dikelola Badan Amil Zakat (BAZ), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), dan swasta yang ada di daerah

5. Dinas Sosial bekerjasama dengan OPD terkait mendiskusikan struktur kelembagaan dan pengelola Sekretariat SLRT Kabupaten/Kota
6. Struktur kelembagaan dan pelaksana harian Sekretariat SLRT ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala Daerah setempat.

E. Tata Kelola Kelembagaan Sekretariat SLRT

Sekretariat SLRT Kabupaten/Kota sekurang-kurangnya dikelola oleh 3 unsur pelaksana utama dengan tugas masing-masing sebagai berikut:

1. **Manajer Daerah** bertugas (i) Mengoordinasikan proses perencanaan dan sosialisasi sekretariat SLRT di daerah, (ii) Mengoordinasikan pelaksanaan tugas sekretariat SLRT Kabupaten/Kota, (iii) Melakukan koordinasi dengan Sekretariat Nasional SLRT, (iv) Melakukan koordinasi dengan pihak terkait termasuk pemerintah provinsi dan pengelola program di daerah, (v) Menelaah dan merekomendasikan pembaharuan data penerima manfaat, survei penambahan data penduduk, penambahan data kebutuhan program, mengelola katalog program dan kriteria penerima manfaat.
2. **Front Office** bertugas (i) Menerima dan mendaftarkan keluhan warga terkait layanan sosial di daerah (ii) Memberikan informasi terkait layanan yang tersedia di sekretariat SLRT serta menyampaikan mekanisme penanganan keluhan, (iii) Memberikan informasi tentang program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan baik yang berasal dari pemerintah pusat atau program nasional, provinsi, kabupaten/kota maupun program yang dikelola swasta, (iv) Memeriksa apakah warga yang melapor ada atau tidak dalam Basis Data SLRT; apabila ada di dalam Basis Data, front office memeriksa dan menganalisis serta meneruskan ke bagian back office sesuai jenis keluhan; apabila tidak ada dalam Basis Data, front office mencatat profil dasar warga dan mengusulkan yang bersangkutan untuk dimasukkan ke dalam basis data sebagai calon penerima layanan

3. **Back Office.** Bagian ini sekurang-kurangnya terdiri dari bidang kesehatan, pendidikan, sosial ekonomi, tim survei dan data serta bidang lain sesuai kesepakatan daerah. Perwakilan pihak swasta juga dapat menjadi bagian back office. Back office bertugas (i) Menerima keluhan warga yang telah diperiksa front office, (ii) Memberikan jawaban atau kepastian atas aduan yang diterima, (iii) Melakukan penanganan keluhan warga yang dapat ditangani di Sekretariat SLRT, (iv) Atas persetujuan manajer, melakukan rujukan keluhan warga yang tidak dapat ditangani di Sekretariat SLRT kepada OPD pengelola program, baik program yang dikelola kabupaten/kota, provinsi, dan kementerian/lembaga maupun organisasi non pemerintah dan swasta.

F. Kerjasama Kemitraan dan Jejaring Sekretariat SLRT

Di daerah terdapat banyak lembaga pemerintah dan nonpemerintah, maupun individu yang terlibat dalam program penanggulangan kemiskinan. Sebagai pusat informasi, SLRT wajib membangun kerjasama dan jejaring dengan pelbagai pihak terkait. Beberapa lembaga yang bisa dijadikan mitra kerja SLRT adalah:

1. Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Daerah (TKPKD). Tim ini adalah forum lintas pelaku di Kabupaten/Kota sebagai wadah koordinasi penanggulangan kemiskinan yang berada di bawah kendali dan tanggung jawab Wakil Bupati/Walikota
2. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang mengelola program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan
3. Organisasi keagamaan yang mengelola program perlindungan sosial tertentu, seperti Badan Amil Zakat Daerah dan lain-lain
4. Perusahaan swasta yang memiliki program corporate social responsibility (CSR). Program CSR adalah program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan tertentu yang dikelola perusahaan sebagai bentuk tanggung jawab sosial.
5. Pendamping Program Kesejahteraan Sosial. Mereka adalah pekerja sosial atau tenaga kesejahteraan sosial atau relawan sosial yang ditunjuk untuk mendampingi Program-Program

Kesejahteraan Sosial seperti Program Kesejahteraan Sosial Anak (PKSA), Program Keluarga Harapan, Kelompok Usaha Bersama (KUBE), Asistensi Sosial Lanjut Usia Terlantar (ASLUT), Orang Dengan Kecacatan Berat (ODKB), dan lain-lain.

6. Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) adalah organisasi yang dibentuk oleh anggota masyarakat secara sukarela atas dasar kesamaan kegiatan, profesi dan fungsi, untuk berperan serta dalam pembangunan. Banyak dari lembaga swadaya masyarakat yang mengembangkan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan tertentu.
7. Organisasi Perempuan. Terdapat banyak organisasi, baik berbadan hukum maupun tidak, yang secara khusus memberikan pelayanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan, utamanya bagi perempuan dan anak-anak perempuan.
8. Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK). Mereka adalah seseorang yang dididik dan dilatih secara profesional untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan dan penanganan masalah sosial. Sebagian dari mereka bekerja di bidang kesejahteraan sosial dengan wilayah kerja tingkat kecamatan,
9. Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS). Mereka adalah perseorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat yang dapat berperan serta untuk menjaga, menciptakan, mendukung dan memperkuat penyelenggaraan kesejahteraan sosial,
10. Karang Taruna adalah organisasi sosial kemasyarakatan yang dibentuk sebagai wadah pengembangan para pemuda di desa.

G. Mekanisme dan Prosedur Pengelolaan Keluhan SLRT

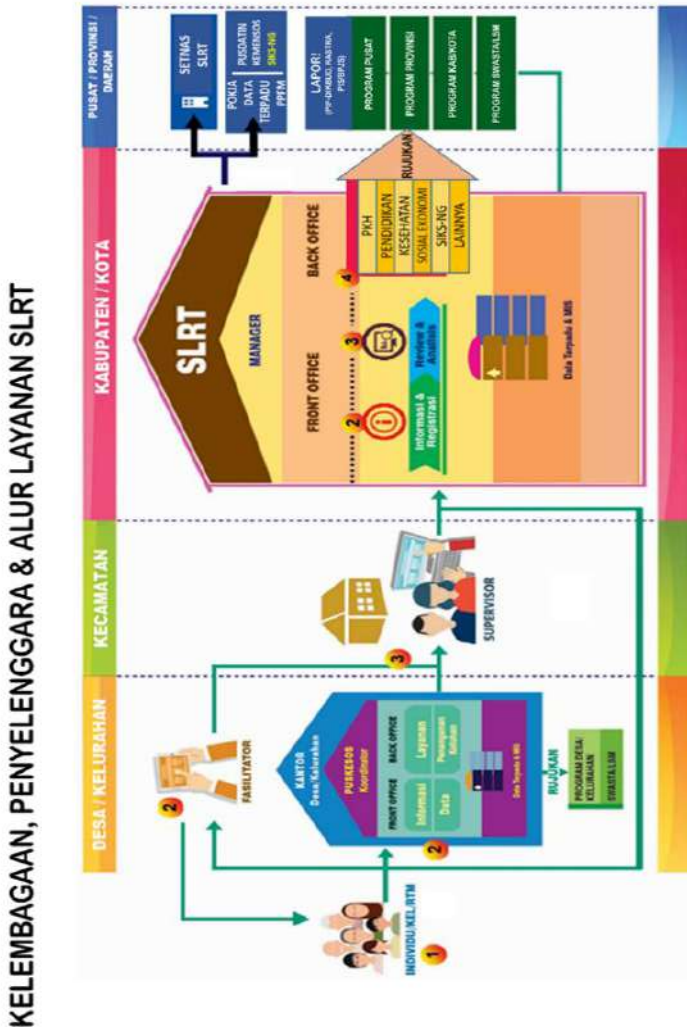
Sekretariat SLRT mengatur mekanisme dan prosedur pengelolaan keluhan dan pengaduan warga dengan alur sebagai berikut:

1. Individu atau keluarga miskin dan rentan miskin mendatangi Sekretariat SLRT Kabupaten/Kota menyampaikan keluhan dan permasalahannya

2. Keluhan dan permasalahan diterima oleh front office di bagian informasi dan registrasi serta diteruskan ke bagian review dan analisis,
3. Individu atau keluarga miskin dan rentan miskin diperiksa statusnya dalam daftar penerima manfaat oleh bagian review dan analisis dengan cara sebagai berikut: (i) Jika tidak ada dalam Daftar Penerima Manfaat (DPM) maka diusulkan untuk dimasukkan ke dalam DPM setelah melalui verifikasi dan validasi, dan (ii) Jika ada di dalam DPM maka keluhan atau permasalahannya dikaji dan dipetakan, kemudian diteruskan ke bagian back office untuk ditindaklanjuti sesuai dengan keluhan dan kebutuhan program.
4. Bagian back office 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 atau keluarga miskin tidak bisa ditangani langsung oleh SLRT, maka diteruskan ke pengelola program terkait di kabupaten/kota, provinsi, pemerintah pusat atau swasta yang ada.

Panduan Pembentukan SLRT

Alur penanganan keluhan di SLRT dapat digambarkan pada diagram sebagai berikut:



Gambar 1. Alur penanganan keluhan SLRT

BAB III

PEMBENTUKAN SEKRETARIAT PUSAT KESEJAHTERAAN SOSIAL

A. Pengertian Sekretariat Puskesmas

Puskesmas adalah lembaga yang dibentuk oleh desa/kelurahan untuk memudahkan warga miskin dan rentan miskin menjangkau layanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan, baik yang dikelola pemerintah pusat, provinsi, kabupaten/kota, pemerintah desa/kelurahan dan swasta.

Puskesmas adalah miniatur dan perpanjangan tangan SLRT di level desa/kelurahan. Pemerintah desa/kelurahan diharapkan menyediakan kontribusi natura dan anggaran Puskesmas untuk mendukung pelaksanaan Puskesmas.

B. Tugas dan Tanggungjawab Sekretariat Puskesmas

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

1. Menyusun rencana kegiatan dan anggaran kegiatan Puskesmas melalui Alokasi Dana Desa (ADD) atau DD (Dana Desa)
2. Mendukung dan memfasilitasi pemuktahiran Data Penerima Manfaat di tingkat desa/kelurahan melalui Musyawarah Desa/Kelurahan yang dilakukan minimal setahun dua kali
3. Mencatat keluhan penduduk miskin dan rentan miskin ke dalam sistem aplikasi Puskesmas yang terhubung dengan SLRT di tingkat Kabupaten/Kota,
4. Melayani, menangani, dan menyelesaikan keluhan penduduk miskin dan rentan miskin sesuai kapasitas desa/kelurahan,

5. Memberikan rujukan keluhan penduduk miskin dan rentan miskin kepada pengelola program/layanan sosial di desa/kelurahan atau di kabupaten/kota melalui SLRT,
6. Membangun dan menindaklanjuti kemitraan dengan lembaga nonpemerintah termasuk pihak swasta melalui program CSR di desa/kelurahan (bila memungkinkan), dan
7. Menyusun laporan kegiatan Puskesos untuk disampaikan kepada Sekretariat SLRT Kabupaten/Kota dan OPD terkait lainnya.

C. Kelompok Sasaran dan Penerima Manfaat Sekretariat Puskesos

Sekretariat Puskesos desa/kelurahan didirikan dengan tujuan melayani kelompok sasaran, antara lain:

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

D. Tata Cara dan Proses Pembentukan Sekretariat Puskesos

Setiap desa/kelurahan wajib membentuk Puskesos. Tahapan proses yang ditempuh untuk membentuk dan mendirikan Sekretariat Puskesos adalah:

1. Setelah melakukan/mengikuti Bimbingan Teknis bagi penyelenggara SLRT di tingkat kabupaten/kota yang diselenggarakan oleh Kementerian Sosial, Dinas Sosial kabupaten/kota dan OPD terkait bersama Pemerintahan

- Desa/Kelurahan melakukan peninjauan pembentukan Puskesmas di masing-masing desa/kelurahan
2. Dinas Sosial Kabupaten/Kota berkoordinasi dengan OPD terkait Pemerintahan Desa/Kelurahan melakukan sosialisasi dan memprakarsai pembentukan Puskesmas. Proses sosialisasi hendaknya mengundang seluruh Kepala Desa/Kelurahan dan aparat Kecamatan
 3. Kepala Desa/Lurah dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD), tokoh agama dan tokoh masyarakat berkoordinasi untuk membahas pembentukan Puskesmas di desa/kelurahan setempat
 4. Kepala desa/lurah bersama Kasie Layanan memetakan potensi sumber daya yang ada di desa/kelurahan untuk mendukung pembentukan dan memaksimalkan keberadaan Puskesmas. Misalnya Program-program pemberdayaan warga yang dikelola oleh desa, Karang Taruna, PSKS, PSM, dan Perusahaan Swasta yang ada di desa/kelurahan, dll
 5. Kepala desa/lurah bersama Kasi Layanan, mendiskusikan struktur kelembagaan Puskesmas terkait siapa yang akan berperan sebagai front office atau back office. Kepala desa/kelurahan atau Kasie layanan wajib menjadi penanggungjawab dalam pelaksanaan Puskesmas
 6. Pengurus harian atau struktur kelembagaan Puskesmas ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala Desa/Lurah setempat
 7. Kepala Desa/Lurah wajib mensosialisasikan keberadaan dan fungsi Puskesmas ke semua warga yang tinggal di desa/kelurahan setempat.

E. Tata Kelola Kelembagaan Sekretariat Puskesmas

Sekretariat Puskesmas Desa/Kelurahan sekurang-kurangnya dikelola oleh empat unsur pelaksana utama dengan tugas masing-masing sebagai berikut

1. **Penanggungjawab Puskesmas** yang dijabat oleh Kepala Desa/Lurah yang 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 setempat
2. **Koordinator Puskesmas** yang dijabat oleh Kasie Layanan yang bertugas; (i) Mengoordinasikan proses perencanaan dan sosialisasi Puskesmas di desa/kelurahan, (ii) Mengoordinasikan pelaksanaan tugas Puskesmas, (iii) Melakukan koordinasi dengan Sekretariat SLRT Kabupaten/Kota
3. **Front Office** yang bertugas; (i) Menerima keluhan warga terkait layanan sosial dan melakukan registrasi terkait laporan yang diterima, (ii) Memberikan informasi terkait layanan yang tersedia di Puskesmas/SLRT serta menyampaikan mekanisme penanganan keluhan, (iii) Memberikan informasi tentang program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan, baik yang dikelola oleh pemerintah atau program nasional, provinsi, Kabupaten/kota, maupun swasta (iv) Memeriksa apakah warga yang melapor ada atau tidak dalam Basis Data Puskesmas/SLRT; apabila ada dalam Basis Data, kemudian memeriksa, menganalisis serta meneruskan ke bagian *back office* sesuai dengan jenis keluhan; apabila tidak ada dalam Basis Data, bagian *front office* mencatat profil dasar warga dan mengusulkan yang bersangkutan apakah layak atau tidak dimasukkan kedalam Basis Data sebagai calon penerima layanan program.

4. **Back Office** bertugas; (i) Menerima keluhan warga yang telah **diperiksa** oleh *front office*, (ii) Memberikan jawaban atau kepastian atas aduan yang diterima, (iii) Menangani keluhan warga yang dapat ditangani di Puskesmas, (iv) Memberi rujukan keluhan warga yang tidak dapat ditangani di Puskesmas kepada Supervisor SLRT di kecamatan.

F. Kerjasama Kemitraan dan Jejaring Puskesmas

Di desa/kelurahan terdapat banyak lembaga, pemerintah dan nonpemerintah, maupun individu yang terlibat dalam program penanggulangan kemiskinan. Sebagai pusat informasi, Puskesmas wajib membangun kerjasama dan jejaring dengan pelbagai pihak terkait. Beberapa lembaga yang bisa dijadikan mitra kerja Puskesmas adalah:

1. Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Desa/Kelurahan. Tim ini adalah forum lintas pelaku di tingkat desa/kelurahan sebagai wadah koordinasi penanggulangan kemiskinan.
2. Organisasi keagamaan yang mengelola program perlindungan sosial tertentu, seperti Badan Amil Zakat Daerah dan lain-lain. Organisasi ini biasanya bekerja hingga di level desa.
3. Perusahaan swasta yang memiliki program corporate social responsibility (CSR). Program CSR adalah program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan tertentu di tingkat desa yang dikelola perusahaan sebagai bentuk tanggung jawab sosial.
4. Pendamping Program Kesejahteraan Sosial. Mereka adalah pekerja sosial atau tenaga kesejahteraan sosial atau relawan sosial yang ditunjuk untuk mendampingi Program-Program Kesejahteraan Sosial seperti Program Kesejahteraan Sosial Anak (PKSA), Program Keluarga Harapan, Kelompok Usaha Bersama (KUBE), Asistensi Sosial Lanjut Usia Terlantar (ASLUT), Orang Dengan Kecacatan Berat (ODKB), dan lain-

lain.

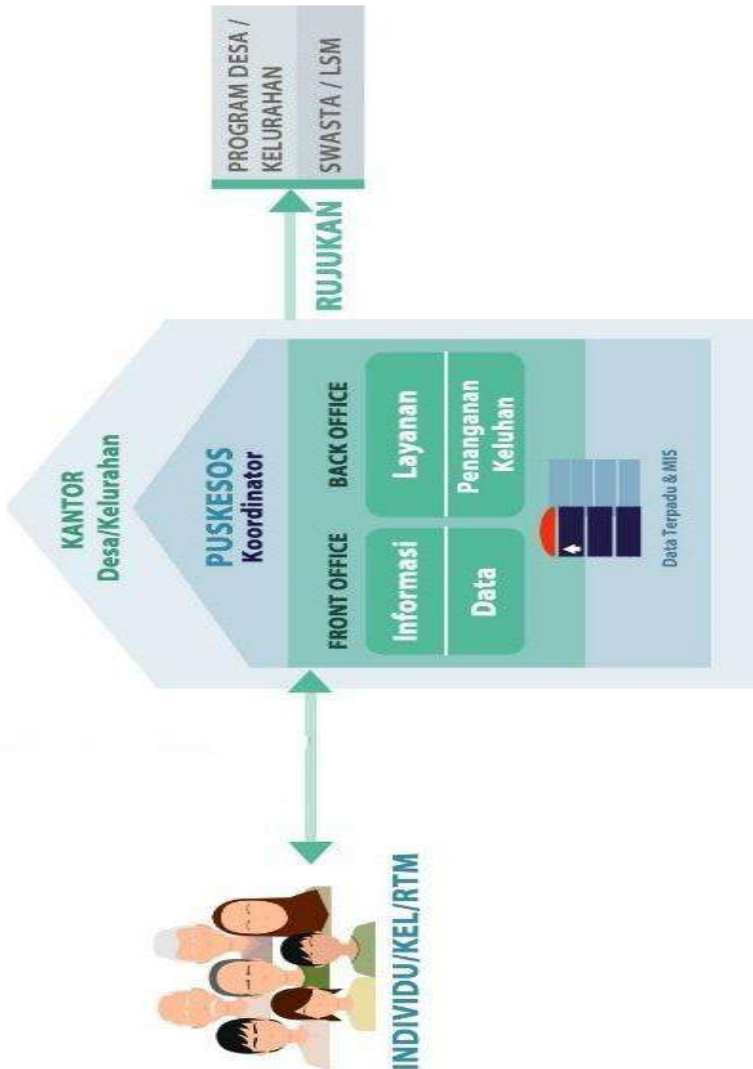
5. Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) adalah organisasi yang dibentuk oleh anggota masyarakat secara sukarela atas dasar kesamaan kegiatan, profesi dan fungsi, untuk berperan serta dalam pembangunan. Banyak dari lembaga swadaya masyarakat yang mengembangkan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan tertentu.
6. Organisasi Perempuan. Terdapat banyak organisasi, baik berbadan hukum maupun tidak yang secara khusus memberikan pelayanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan, utamanya bagi perempuan dan anak-anak perempuan.
7. Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK). Mereka adalah seseorang yang dididik dan dilatih secara profesional untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan dan penanganan masalah sosial. Sebagian dari mereka bekerja di bidang kesejahteraan sosial dengan wilayah kerja tingkat kecamatan,
8. Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS). Mereka adalah perseorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat yang dapat berperan serta untuk menjaga, menciptakan, mendukung dan memperkuat penyelenggaraan kesejahteraan sosial,
9. Karang Taruna adalah organisasi sosial kemasyarakatan yang dibentuk sebagai wadah pengembangan para pemuda di desa.
10. Kader Posyandu. Mereka adalah warga masyarakat setempat yang bekerja secara sukarela untuk mengelola osyandu. Kader Posyandu merupakan pilar penggerak pembangunan kesehatan di tingkat desa/kelurahan.

G. Mekanisme dan Prosedur Pengelolaan Keluhan Puskesmas

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

1. Individu atau keluarga miskin dan rentan miskin mendatangi Puskesmas menyampaikan keluhan dan permasalahannya,
2. Keluhan dan permasalahan diterima oleh front office, kemudian individu atau keluarga miskin dan rentan miskin diperiksa statusnya dalam Daftar Penerima Manfaat. (i) Jika tidak ada dalam Daftar Penerima Manfaat maka diusulkan untuk dimasukkan ke dalam Daftar Penerima Manfaat setelah melalui verifikasi dan validasi, dan (ii) Jika ada di dalam Daftar Penerima Manfaat maka keluhan atau permasalahannya dikaji dan diteruskan ke bagian back office untuk ditindaklanjuti sesuai dengan keluhan dan kebutuhannya.
3. Bagian back office memberikan informasi lebih detail tentang keluhan atau program yang dibutuhkan, dan memproses lebih lanjut sesuai keluhan atau kebutuhannya. Semaksimal mungkin keluhan atau kebutuhan tersebut ditangani oleh program desa.
4. Jika keluhan dan program yang dibutuhkan individu/keluarga/rumah tangga tidak bisa ditangani langsung oleh Puskesmas, maka diteruskan ke Supervisor SLRT di Kecamatan untuk direview dan diteruskan ke Manajer Daerah SLRT.

Alur penanganan keluhan di Puskesmas dapat digambarkan secara diagramatik sebagai berikut:



Gambar 2 Alur Penanganan Keluhan di Puskesmas

BAB IV

PENUTUP

Buku ini dimaksudkan untuk memberikan informasi tentang mekanisme pembentukan Sistem Layanan Rujukan Terpadu dan Pusat Kesejahteraan Sosial di Daerah agar dapat menjadi bahan informasi bagi seluruh kabupaten/kota di Indonesia serta bagi para pemangku kebijakan. Pada akhirnya semoga buku ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Panduan Pembentukan SLRT

Catatan :

Catatan :

Catatan :