

# SISTEM LAYANAN RUJUKAN TERPADU (SLRT) DAN PUSAT KESEJAHTERAAN SOSIAL (PUSKESSOS)



## PEMERINTAH KOTA PALANGKA RAYA DINAS SOSIAL

Jl. Ir. Soekarno – Jl. G. Obos XI (Lingkar Dalam),  
telepon : 0811 520 2277 website: [dinsos.palangkaraya.go.id](http://dinsos.palangkaraya.go.id),  
email : [dinsos@palangkaraya.go.id](mailto:dinsos@palangkaraya.go.id)  
Palangka Raya 73112

### SISTEM LAYANAN RUJUKAN TERPADU (SLRT)

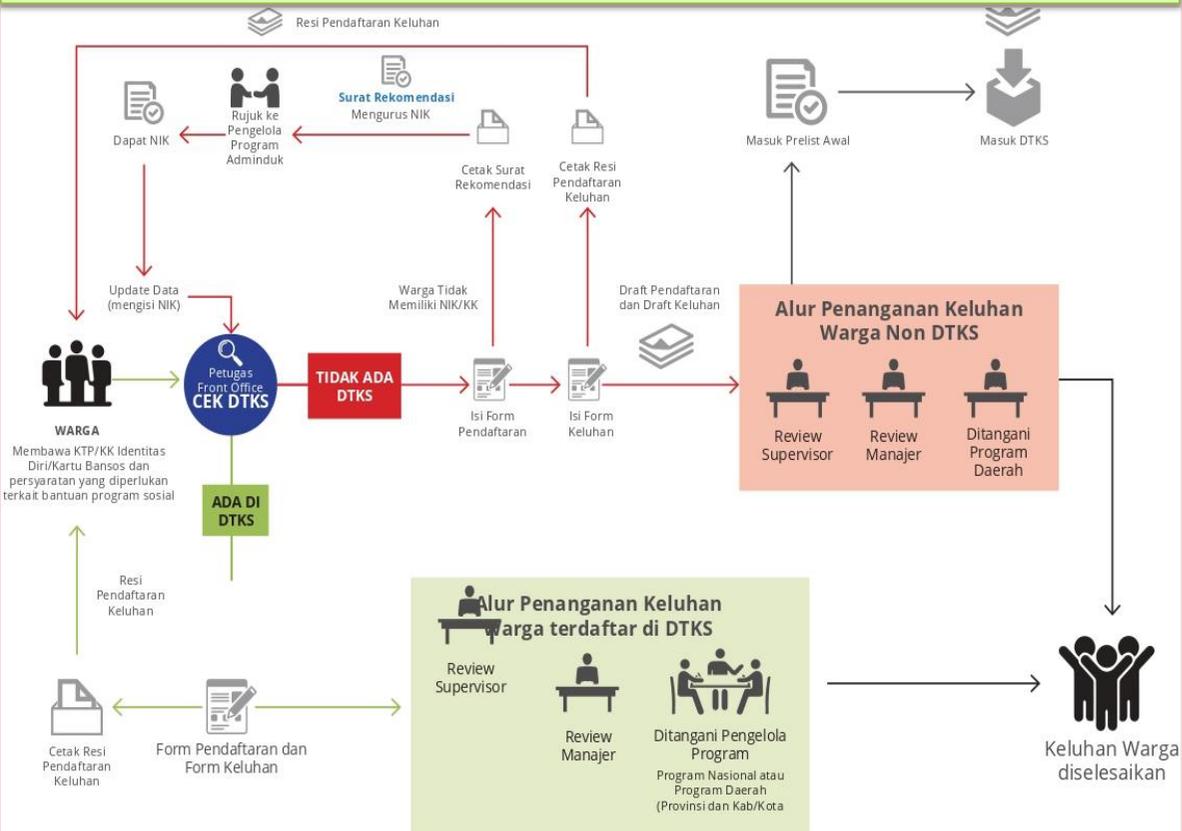
1. Sistem layanan untuk membantu mengidentifikasi keluhan dan kebutuhan masyarakat miskin dan rentan miskin, melakukan rujukan/menghubungkan dengan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang diselenggarakan pemerintah sesuai dengan kebutuhan mereka, serta memastikan bahwa keluhan-telah ditangani dengan baik.
2. Sekretariat berkedudukan di Dinas Sosial Kabupaten/ Kota, terdiri dari :
  - Kepala Sekretariat (Manajer) SLRT
  - Tenaga pelaksana terdiri dari :
    - Supervisor SLRT
    - Fasilitator
    - Bagian Informasi dan Registrasi (Front Office)
    - Bagian Layanan dan Rujukan (Back Office)
3. Tugas Sekretariat SLRT :
  - Melakukan pengumpulan dan review data;
  - Merekrut dan mengelola fasilitator dan supervisor;
  - Melakukan entry data di tingkat daerah, berdasarkan data yang dikumpulkan oleh fasilitator setelah ditelaah oleh supervisor;
  - Melakukan pemeringkatan calon penerima manfaat untuk kebutuhan program daerah;
  - Melakukan rujukan keluhan yang bersifat kepesertaan dan program kepada pengelola program terkait, baik Pusat maupun Daerah;
  - Mengecek dan menindaklanjuti keluhan penduduk miskin dan rentan yang disampaikan kepada pengelola program terkait;
  - Melakukan analisis hasil pengumpulan data oleh fasilitator untuk perencanaan dan penganggaran perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan di daerah.
  - Membangun dan menindaklanjuti kemitraan dengan Lembaga NonPemerintah seperti tanggungjawab sosial perusahaan (CSR) dalam upaya penanggulangan kemiskinan dan perlindungan sosial;
  - Melakukan monitoring terhadap Puskesos di tingkat desa/kelurahan dengan melibatkan kecamatan;
  - Menyusun laporan kegiatan SLRT

### PUSAT KESEJAHTERAAN SOSIAL (PUSKESSOS)

1. Miniatur SLRT sebagai tempat layanan untuk memudahkan warga atau fakir miskin mendapatkan perlindungan sosial serta lepas dari kemiskinan
2. Sekretariat berkedudukan di Kelurahan/desa, terdiri :
  - a. Penanggung jawab Puskesos, yaitu Kepala Desa/Lurah
  - b. Koordinator Puskesos, yaitu Kasi Kesejahteraan Rakyat dari unsur pemerintahan desa/ kelurahan
  - c. Bagian Informasi dan Registrasi (Front Office) bertanggung jawab melakukan registrasi dan menerima keluhan, diutamakan dari unsur PSKS.
  - d. Bagian Layanan dan Rujukan (Back Office) bertanggung jawab terhadap layanan, rujukan dan penanganan keluhan (bidang pendidikan, kesehatan, sosial, dan lainnya), diutamakan dari unsur PSKS.
3. Tugasnya :
  - Mendukung dan memfasilitasi pemutakhiran Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin di tingkat desa/kelurahan;
  - Mencatat keluhan penduduk miskin dan rentan miskin yang terhubung dengan SLRT di tingkat kabupaten/ kota;
  - Melayani, menangani, dan menyelesaikan keluhan penduduk miskin dan rentan sesuai kapasitas Puskesos;
  - Memberikan rujukan atas keluhan penduduk miskin dan rentan kepada pengelola program/layanan sosial di desa/kelurahan atau di kabupaten/ kota melalui SLRT;
  - Membangun dan menindaklanjuti kemitraan dengan Lembaga NonPemerintah termasuk Pihak Swasta (CSR) di desa/kelurahan



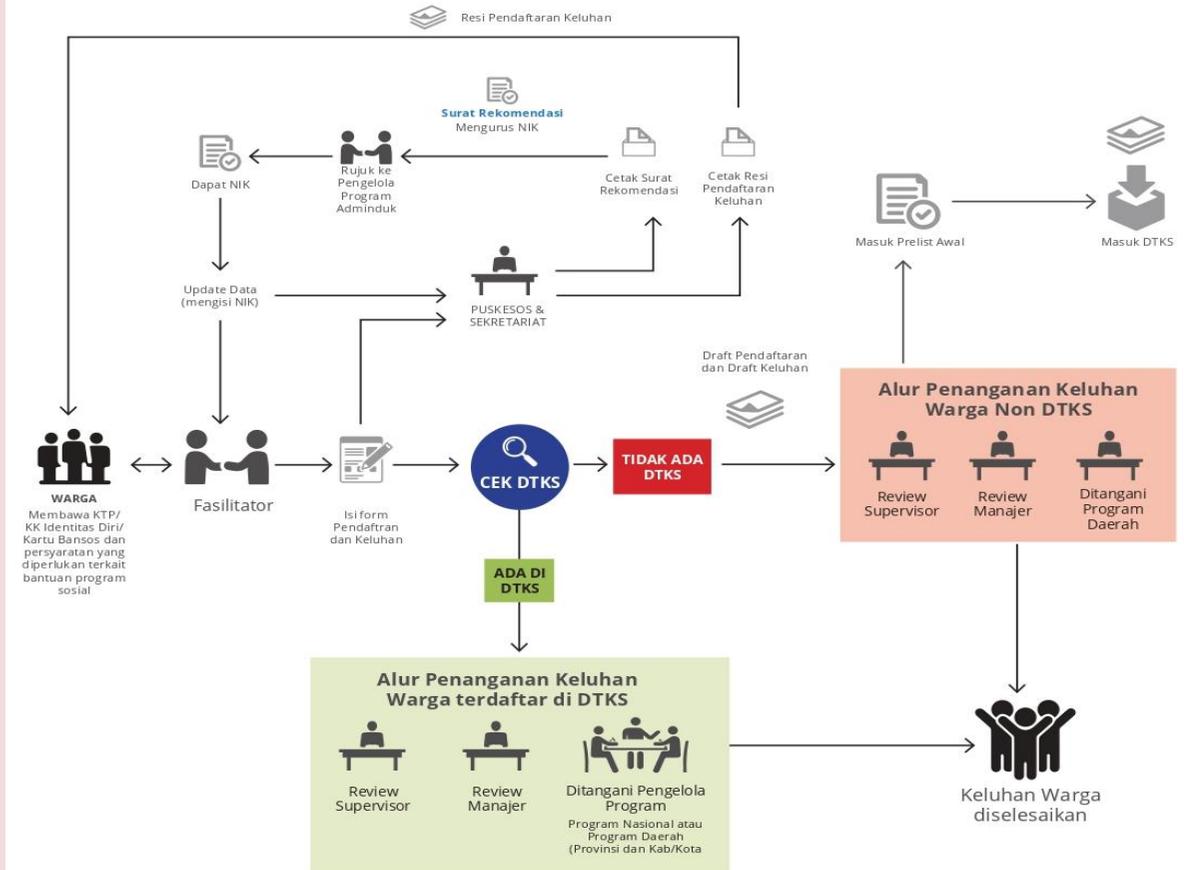
## ALUR PENANGANAN KELUHAN MELALUI FRONT OFFICE



### Keterangan:

- Warga mendatangi Sekretariat SLRT atau Puskesmas dan petugas *Front Office* (FO) mencatat kepesertaan program dan keluhan terhadap program bantuan sosial di pusat dan daerah.
  - Jika warga tidak ada di dalam DTKS, FO di tingkat desa/kelurahan mengumpulkan profil/data dasar warga tersebut sebagai daftar awal untuk dimasukkan ke dalam DTKS yang nantinya akan diverifikasi dan validasi melalui mekanisme SIKS-NG.
  - Jika warga terdaftar di dalam DTKS, keluhan atau permasalahannya dikaji dan dipetakan untuk diteruskan ke Supervisor di tingkat kecamatan yang ditelaah dan diteruskan ke Manajer (MJ) SLRT di tingkat kabupaten/kota
- Data yang dikirimkan oleh FO dapat terbaca juga oleh Fasilitator (FS) sehingga tidak terjadi rangkap pencatatan data. Selain itu, jika saat pencatatan data warga tidak memiliki NIK ataupun KK, perlu dilakukan pengurusan kependudukan terlebih dahulu, dengan petugas FO akan mencetak surat rekomendasi bagi warga untuk mengurus NIK ataupun KK.
- Setiap warga yang mengeluh akan diberikan surat resi keluhan oleh FO.
- Berdasarkan rujukan yang diterima dari SLRT, pengelola program di tingkat pusat maupun daerah dapat menyetujui, menolak, atau menelaah lebih lanjut kebutuhan program dan keluhan implementasi program tersebut.
- FO Sekretariat SLRT ataupun Puskesmas dibantu oleh FS SLRT menginformasikan kepada warga tentang status keluhannya.
- Sekretariat Teknis SLRT di kabupaten/kota bersama Sekretariat Nasional SLRT memantau tindak lanjut informasi yang diteruskan kepada pengelola program dan pengelola Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin (DT-PPFM).

## ALUR PENANGANAN KELUHAN MELALUI FASILITATOR PUSKESOS



### Keterangan:

- Fasilitator (FS) SLRT di tingkat desa/kelurahan mengunjungi atau bertemu dengan warga di wilayah dilingkungannya untuk mencatat kepesertaan program dan keluhan warga terhadap program bantuan sosial di pusat dan daerah.
  - Jika warga tidak ada di dalam DTKS, FS di tingkat desa/kelurahan mengumpulkan profil/data dasar warga tersebut sebagai daftar awal untuk dimasukkan ke dalam DTKS yang nantinya akan diverifikasi dan validasi melalui mekanisme SIKS-NG.
  - Jika warga terdaftar di dalam DTKS, keluhan atau permasalahannya dikaji dan dipetakan untuk diteruskan ke supervisor di tingkat kecamatan yang ditelaah dan diteruskan ke Manajer (MJ) SLRT di tingkat kabupaten/kota.
- Data yang dikirimkan dari FS juga masuk ke bagian *Front Office* (FO) di Puskesmas maupun Sekretariat SLRT kabupaten/kota agar keluhan dapat terlihat juga di FO Puskesmas atau FO Sekretariat SLRT sehingga tidak terjadi rangkap pencatatan data. Jika saat pencatatan data warga tidak memiliki NIK ataupun KK, perlu dilakukan pengurusan data kependudukan terlebih dahulu. FS akan mengarahkan warga datang ke Puskesmas atau Sekretariat SLRT untuk mendapatkan surat rekomendasi pengurusan NIK atau KK.
- Setiap warga yang mengeluh akan diberi nomor pendaftaran keluhan oleh Fasilitator atau bisa mengambil sendiri surat resi keluhan di Puskesmas atau Sekretariat SLRT.
- Berdasarkan rujukan yang diterima dari SLRT, pengelola program di tingkat pusat maupun daerah dapat menyetujui, menolak, atau menelaah lebih lanjut kebutuhan program dan keluhan implementasi program tersebut.
- Fasilitator SLRT menginformasikan kepada warga tentang status keluhannya.
- Sekretariat Teknis SLRT di kabupaten/kota bersama Sekretariat Nasional SLRT memantau tindak lanjut informasi yang diteruskan kepada pengelola program dan pengelola DTKS.