PEDOMAN KHUSUS PENGELOLAAN PENGADUAN BANTUAN SOSIAL PANGAN

Kementerian Koordinator Bidang
Pembangunan Manusia dan Kebudayaan

Kementerian Dalam Negeri

Kementerian Sosial

KATA PENGANTAR

Sampai saat ini penyaluran bantuan pangan selalu mengalami permasalahan ketidaktepatan dalam enam aspek, yaitu tidak tepat sasaran, tidak tepat waktu, tidak tepat jumlah, tidak tepat harga, tidak tepat kualitas, dan tidak tepat administrasi. Ketidaktepatan tersebut terjadi pada penyaluran Beras Sejahtera (Rastra) maupun Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT).

Diyakini bahwa permasalahan penyaluran bantuan pangan dapat diminimalisir melalui peningkatan partisipasi masyarakat lewat saluran pengaduan yang dikelola secara optimal. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang memberikan akses bagi penyampaian permasalahan yang dihadapi dalam penyaluran bantuan (sosial) pangan. Untuk mempercepat penyelesaian permasalahan, maka dibangun sistem pengelolaan pengaduan (SPP) yang menggunakan aplikasi teknologi informasi lewat pesan singkat (*SMS*) dan *website.*

Para pihak yang terlibat, termasuk masyarakat memerlukan pedoman dalam pemanfaatan SPP agar proses penyampaian informasi, baik keluhan, apresiasi, maupun tindak lanjut penanganan pengaduan dapat dilakukan dengan cepat dan tuntas. Diharapkan para pihak menggunakan pedoman khusus pengelolaan pengaduan ini sebagai salah satu acuan dalam pelaksanaan program bansos pangan.

Apresiasi yang tinggi disampaikan kepada Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Kementerian Sosial, Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas, Bank Indonesia, Kantor Staf Presiden, Otoritas Jasa Keuangan, bank-bank yang terhimpun dalam HIMBARA, dan Sekretariat TNP2K atas kerjasamanya, sehingga Pedoman Khusus ini dapat diselesaikan.

Jakarta, Maret 2018

Menteri Dalam Negeri,

TJAHJO KUMOLO

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR **1**

DAFTAR ISI **3**

DAFTAR GAMBAR **5**

DAFTAR TABEL **7**

DAFTAR GRAFIK **8**

DAFTAR ISTILAH **9**

BAB I PENDAHULUAN **11**

1.1. Latar Belakang 11

1.2. Landasan Pedoman 11

1.3. Maksud dan Tujuan 12

1.4. Prinsip Pengelolaan Pengaduan 12

BAB II UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN **13**

2.1. Struktur Unit Pengelolaan Pengaduan 13

2.1.1. Unit Pengelolaan Pengaduan Tingkat Pusat 13

2.1.2. Unit Pengelolaan Pengaduan di Tingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota 17

2.2. Pendanaan Unit Pengaduan 20

2.3. Pembinaan Pengelolaan Pengaduan 20

BAB III PENGELOLAAN PENGADUAN **21**

3.1. Penyampaian Pengaduan 21

3.1.1. Saluran Dalam Jaringan (online) 21

3.1.2. Saluran Luar Jaringan (offline) 24

3.2 Pengelompokan Pengaduan 24

3.3. Penelaahan Pengaduan 25

3.4. Disposisi Pengaduan 26

3.5. Tindak Lanjut Pengaduan 28

3.6. Tindak Lanjut “Selesai” 30

3.7. Tenggat Waktu Penyelesaian Pengaduan 31

3.8. Status Tindak Lanjut Penanganan 31
3.9. Pemantauan 31
3.10. Pelaporan SPP 32
LAMPIRAN 33
Lampiran 1: PANDUAN PENGGUNAAN APLIKASI LAPOR! 34
Lampiran 2: FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN PROGRAM BANSOS RASTRA 51
Lampiran 3: FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN PROGRAM BPNT 52
Lampiran 4: CONTOH LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN BANSOS RASTRA/ BPNT 53
Lampiran 5: FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ) BANSOS RASTRA 60
Lampiran 6: FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ) BPNT 65
Lampiran 7: LAMPIRAN DIAGRAM PROSES PENANGANAN PENGADUAN 70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur SPP Bansos Pangan Tingkat Pusat 13
Gambar 2. Struktur Organisasi Tim Koordinasi Bansos Pangan Provinsi 17
Gambar 3. Struktur SPP Bansos Pangan Tingkat Provinsi..... 17
Gambar 4. Struktur Organisasi Tim Koordinasi Bansos Pangan Kabupaten/Kota..... 18
Gambar 5. Struktur SPP Bansos Pangan Tingkat Kabupaten/Kota 19
Gambar 6. Tahapan Pengelolaan Pengaduan..... 21
Gambar 7. Website LAPOR! 22
Gambar 8. Laman Registrasi ID LAPOR!..... 23
Gambar 9. Tampilan Website LAPOR! Bagian “Ajukan Laporan Anda” 23
Gambar 10. Diagram Alur Penanganan Pengaduan terkait Kewenangan Pemerintah 26
Gambar 11. Diagram Alur Penanganan Pengaduan BPNT terkait Bank Penyalur..... 27
Gambar 12. Diagram Alur Penanganan Pengaduan Bansos Rastra terkait Perum BULOG 27
Gambar 13. Website LAPOR! 34
Gambar 14. Field Login 34
Gambar 15. Tombol logout aplikasi..... 35
Gambar 16. Tindak Lanjut Laporan Pengaduan..... 35
Gambar 17. Notifikasi melalui E-Mail. 36
Gambar 18. Laporan Pengaduan 37
Gambar 19. Tambahkan Tindak Lanjut..... 38
Gambar 20. Unggah Data Pendukung 38
Gambar 21. Klik Tombol Kirim 38
Gambar 22. Mengakses Form Manual..... 39
Gambar 23. Menu Laporan Manual..... 40
Gambar 24. Form Manual..... 40
Gambar 25. Unggah Data Pendukung 41
Gambar 26. Area pada Form Manual 41
Gambar 27. Tombol Laporkan pada Form Manual..... 42
Gambar 28. Notifikasi Laporan Manual..... 42
Gambar 29. Form Manual Laporan Selesai..... 43
Gambar 30. Tab Laporan..... 45
Gambar 31. Grafik Persentase Laporan..... 46
Gambar 32. Penelusuran Lanjutan 47
Gambar 33. Kategori Pencarian Laporan Pengaduan..... 47
Gambar 34. Export Laporan..... 48
Gambar 35. Hasil Eksport Laporan Pengaduan 49
Gambar 36. Menu Bukan Wewenang Kami..... 49

Gambar 37. Alasan Penolakan Laporan 50
Gambar 38. Alur Proses Pengaduan, Registrasi dan Disposisi Dalam Jaringan 70
Gambar 39. Alur Proses Pengaduan, Registrasi dan Disposisi Luar Jaringan 71
Gambar 40. Alur Proses Pengaduan, Registrasi dan Disposisi Dalam Jaringan di BULOG dan HIMBARA 72
Gambar 41. Alur Proses Pengaduan, Registrasi dan Disposisi Luar Jaringan di BULOG dan HIMBARA 73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Instansi yang Berwenang Menangani Pengaduan Bansos Rastra 29
Tabel 2. Instansi yang Berwenang Menangani Pengaduan BPNT 30
Tabel 3. Ketentuan Pengaduan yang Dinyatakan Selesai 30
Tabel 4. Tenggat Waktu Tindak Lanjut Pengaduan 31
Tabel 5. Jumlah Pengaduan yang Dikelola Menurut Saluran dan Kategori 53
Tabel 6. Jumlah Pengaduan yang Dikelola Menurut Bulan Pengelolaan 55
Tabel 7. Hasil Pengelolaan dari laporan pengaduan Bansos Rastra Menurut Topik Utama dan Status Penanganan 56
Tabel 8. Hasil Pengelolaan dari Laporan Pengaduan BPNT Menurut Topik Utama dan Status Penanganan 57
Tabel 9. Hasil Pengelolaan Pengaduan yang Relevan Menurut Daerah Asal Pengaduan dan Status Penanganan 58

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Jumlah Pengaduan yang Dikelola Menurut Saluran Pengaduan, ... 54
Grafik 2. Jumlah Pengaduan yang Dikelola Menurut Kategori Pengaduan, ... 54
Grafik 3. Jumlah Pengaduan yang Dikelola Menurut Bulan Pengelolaan, ... 55
Grafik 4. Hasil Pengelolaan dari Laporan Pengaduan Bansos Rastra Menurut Topik Pengaduan dan Status Penanganan 57
Grafik 5. Hasil Pengelolaan dari laporan pengaduan BPNT Menurut Topik laporan dan Status Penanganan 58
Grafik 6. Hasil Pengelolaan dari Pengaduan yang Relevan Menurut Kecamatan Asal Laporan Pengaduan 59
Grafik 7. Hasil Pengelolaan Laporan Pengaduan yang Relevan Menurut Desa..... 59

DAFTAR ISTILAH

1. **Administrator** adalah orang yang bertugas untuk mengelola sistem pengaduan Bansos Pangan (Bansos Rastra dan BPNT).
2. **Administrator Utama** adalah Administrator Pengaduan di Direktorat Jenderal Bina Pembangunan Daerah, Kementerian Dalam Negeri, yang pertama menerima pengaduan tentang Bantuan Sosial Pangan dari aplikasi LAPOR, mengkategorikan pengaduan, mendisposisi pengaduan, memeriksa tindak lanjut pengaduan hingga pengaduan dinyatakan selesai.
3. **Bantuan Sosial (Bansos) Pangan** adalah bantuan sosial terkait pangan, yang terdiri dari Bansos Rastra dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT).
4. **Bantuan Sosial Beras Sejahtera,** disingkat **Bansos Rastra** adalah bantuan sosial dalam bentuk beras berkualitas dengan kualitas medium kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) sejumlah 10 kg setiap bulannya tanpa dikenakan harga/biaya tebus.
5. **Bantuan Pangan Non Tunai,** disingkat **BPNT** adalah bantuan sosial pangan yang disalurkan dalam bentuk non tunai dari pemerintah kepada KPM senilai Rp110.000 setiap bulannya melalui mekanisme uang elektronik yang digunakan hanya untuk membeli bahan pangan di pedagang bahan pangan atau disebut *e-warong* yang bekerjasama dengan bank penyalur.
6. **Dalam Jaringan** (**Daring,** bahasa Inggris: *online*) adalah proses-proses dalam tahapan pengelolaan pengaduan yang terhubung dengan sistem jaringan komputer melalui Aplikasi LAPOR! yang berbasis web.
7. **Disposisi Pengaduan** adalah kegiatan Administrator Utama meneruskan pengaduan kepada Administrator di Kementerian/Lembaga/Perum BULOG/HIMBARA/Provinsi.
8. **HIMBARA** adalah Himpunan Bank Negara yang terdiri dari Bank Mandiri, Bank BNI, Bank BRI dan Bank BTN.
9. **Keluarga Penerima Manfaat**, disingkat **KPM** adalah Keluarga Penerima Manfaat Bansos Rastra dan Keluarga Penerima Manfaat BPNT**.**
10. **LAPOR!** adalah sebuah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial yang mudah diakses dan terpadu dengan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, serta BUMN di Indonesia. LAPOR! dikembangkan oleh Kantor Staf Presiden bersama Kemenpan RB serta Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik.
11. **Luar Jaringan** (**Luring**, bahasa Inggris: *offline*) adalah proses-proses dalam tahapan pengelolaan pengaduan yang tidak terhubung (terputus) dengan sistem jaringan computer melalui Aplikasi LAPOR! yang berbasis web.
12. **Pejabat Pengelola** adalah pejabat yang bertanggung jawab atas pengelolaan pengaduan Bansos Pangan di lembaga/instansinya masing-masing.
13. **Pejabat Pengelola Utama** adalah pejabat di Ditjen Bina Pembangunan Daerah, Kemendagri yang bertanggung jawab atas operasional sehari-hari dalam pengelolaan pengaduan Bansos Pangan secara nasional.

14. **Pengadu** adalah individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan terkait Bansos Pangan melalui berbagai saluran pengaduan Bansos Pangan yang tersedia.
15. **Perusahaan Umum BULOG** adalah lembaga yang bertanggung jawab dalam penyediaan, dan penyaluran Bansos Rastra sampai dengan Titik Distribusi (TD).
16. **Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu,** disingkat **SLRT** adalah sistem yang membantu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin dan rentan miskin kemudian menghubungkan mereka dengan program dan layanan yang dikelola oleh pemerintah (pusat, provinsi, dan kabupaten/kota) dan nonpemerintah sesuai kebutuhan mereka.
17. **SPP** adalah Sistem Pengelolaan Pengaduan.
18. **Standar Operasional Prosedur**, disingkat **SOP** adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif.
19. **Tim Koordinasi Bansos Pangan** adalah tim yang dibentuk secara berjenjang di tingkat pusat, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan untuk menciptakan harmonisasi dan sinergi dalam pelaksanaan dan pertanggungjawaban program Bansos Pangan (Bansos Rastra dan BPNT) sehingga mencapai hasil yang efektif.

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Program Bantuan Sosial Pangan terdiri dari Bantuan Sosial Beras Sejahtera (Bansos Rastra) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT). Program dimaksud bertujuan untuk mengurangi beban pengeluaran Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dalam kategori masyarakat berpenghasilan rendah melalui pemberian bantuan sosial pangan. Keberhasilan Program Bansos Pangan sangat ditentukan oleh enam aspek (6T), yaitu tepat sasaran, tepat waktu, tepat jumlah, tepat harga, tepat kualitas, dan tepat administrasi. Keenam aspek tersebut sampai saat ini masih menjadi permasalahan dalam penyaluran Bansos Pangan, baik dalam bentuk Bansos Rastra maupun BPNT. Permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam proses penyaluran bansos pangan selama ini belum mendapatkan akses untuk dikelola dengan baik.

Untuk menangani dan menyelesaikan terkait 6T yang menjadi penyebab permasalahan penyaluran Bansos Pangan, maka diperlukan suatu sistem pengelolaan pengaduan (SPP) yang diharapkan dapat memberikan akses bagi partisipasi masyarakat dalam rangka mendukung keberhasilan program. SPP yang dibangun menggunakan aplikasi LAPOR! yang mencakup saluran dalam dan luar jaringan. Saluran dalam jaringan berbentuk pesan singkat (*SMS*) dan *website* sedangkan saluran luar jaringan berbentuk tatap muka, surat, surat kabar, telepon, dan lain-lain.

Sistem pengelolaan pengaduan yang dibangun meliputi penerimaan dan pendokumentasian masalah, fasilitasi proses penyelesaian masalah, dan pemantauan masalah hingga dinyatakan selesai. Formulasi prosedur operasi untuk pengelolaan pengaduan dimaksud kemudian dikemas dalam bentuk Pedoman Khusus Pengelolaan Pengaduan Bansos Pangan.

1.2. Landasan Pedoman

Ketentuan yang melandasi penyusunan pedoman khusus pengelolaan pengaduan bantuan sosial pangan ini adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2017 tentang Penyaluran Bantuan Sosial Secara Non Tunai.
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 03 Tahun 2015 tentang *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
7. Pedoman Umum Bantuan Pangan Non Tunai;
8. Pedoman Umum Bantuan Sosial Beras Sejahtera.

1.3. Maksud dan Tujuan

Penyusunan pedoman khusus ini dimaksudkan untuk memberikan panduan mengenai tata cara pengelolaan pengaduan bagi pelaksana Bansos Pangan di tingkat pusat dan daerah. Adapun tujuan penyusunan pedoman khusus pengelolaan pengaduan adalah sebagai berikut:

1. Menjaga agar penyaluran Bansos Pangan sesuai dengan tujuan, sasaran, kebijakan dan prinsip-prinsip pelaksanaan program.
2. Menjamin agar pengaduan ditangani sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
3. Membantu agar pengaduan dari masyarakat dan pihak-pihak terkait disampaikan dengan mudah dan ditindaklanjuti secara cepat dan tuntas.

1.4. Prinsip Pengelolaan Pengaduan

Prinsip-prinsip yang digunakan dalam pengelolaan pengaduan Bansos Pangan adalah:

1. **Rahasia,** identitas pengadu dirahasiakan, kecuali pengadu menghendaki sebaliknya.
2. **Berjenjang,** pengaduan yang masuk ditangani oleh pengelola pengaduan Bansos Pangan pada jenjang dimana peristiwa yang diadukan tersebut terjadi. Apabila pengaduan tidak berhasil diselesaikan pada jenjang tersebut, maka pengaduan dibawa ke jenjang di atasnya.
3. **Transparansi,** sedapat mungkin masyarakat harus diberitahu dan dilibatkan dalam proses penanganan pengaduan. Pengadu akan mendapatkan informasi tentang proses dan hasil penanganan pengaduan.
4. **Proporsional,** penanganan pengaduan harus sesuai dengan ruang lingkup kasusnya.
5. **Akuntabel,** proses pengelolaan pengaduan dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.
6. **Objektif,** penanganan pengaduan ditangani secara adil dan tidak memihak.
7. **Kemudahan,** sistem pengaduan dirancang untuk memudahkan masyarakat menyampaikan pengaduan dengan menyediakan berbagai media dan saluran pengaduan di setiap jenjang.
8. **Kerjasama,** bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku.
9. **Cepat dan akurat,** setiap pengaduan ditangani secara cepat berdasarkan informasi yang akurat.
10. **Tercatat,** seluruh pengaduan dicatat (secara elektronik) dan dapat ditelusuri proses penanganannya.

BAB 2
UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN

2.1. Struktur Unit Pengelolaan Pengaduan

Unit pengelolaan pengaduan Bansos Pangan merupakan bagian dari Tim Koordinasi Bansos Pangan di tingkat pusat, provinsi, dan kabupaten/kota.

2.1.1. Unit Pengelolaan Pengaduan Tingkat Pusat

Unit pengelolaan pengaduan di tingkat pusat menjadi tanggung jawab Kementerian Dalam Negeri, dalam hal ini dikoordinasikan oleh Direktorat Jenderal Bina Pembangunan Daerah, Direktorat Sinkronisasi Urusan Pemerintahan Daerah I. Unit pengelolaan pengaduan di tingkat pusat melibatkan kementerian dan lembaga pemerintah nonkementerian terkait lainnya, yaitu: Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Kementerian Sosial, Perum BULOG, dan HIMBARA.

Struktur Pengorganisasian Sistem Pengelolaan Pengaduan (SPP) Bansos Pangan di tingkat pusat seperti Gambar 1 berikut ini.

<table>
<tr><th colspan="7">SPP Bansos Pangan</th></tr>
<tr><th colspan="4">Bansos Rastra</th><th colspan="3">BPNT</th></tr>
<tr><td>Kemenko PMK</td><td>Kemensos</td><td>Perum BULOG</td><td colspan="2">Kemendagri</td><td>Kemenko PMK</td><td>Kemensos</td><td>HIMBARA</td></tr>
</table>

Gambar 1. Struktur SPP Bansos Pangan Tingkat Pusat

Berikut adalah uraian setiap unit pengelolaan pengaduan di tingkat pusat:

a. Kemendagri

i. <u>Koordinator SPP Tingkat Pusat</u>

Dirjen Bina Pembangunan Daerah, bertindak atas nama Menteri Dalam Negeri menunjuk Direktur Sinkronisasi Urusan Pemerintahan Daerah I sebagai Koordinator SPP Tingkat Pusat dengan tugas sebagai berikut:

- Mengkoordinasikan penanganan penyelesaian pengaduan secara nasional;
- Melakukan pembinaan terhadap unit pengaduan tingkat provinsi;
- Melaporkan pelaksanaan SPP Bansos Pangan tingkat nasional kepada Menteri Dalam Negeri secara berkala dan ditembuskan kepada Tikor Bansos Pangan Pusat;
- Menerima laporan triwulan dari Koordinator Pengelola tingkat provinsi;
- Menunjuk Pejabat Pengelola Utama;
- Menunjuk Administrator Utama.

ii. Pejabat Pengelola Utama

Direktur Sinkronisasi Urusan Pemerintahan Daerah I selaku Koordinator SPP tingkat Pusat menunjuk Pejabat Pengelola Utama setingkat Eselon III sebagai penanggung jawab operasional SPP Bansos Pangan dengan tugas sebagai berikut:

- Melakukan koordinasi dengan seluruh Pejabat Pengelola tingkat Pusat;
- Melakukan koordinasi dengan seluruh Koordinator Pengelola tingkat Provinsi;
- Mengevaluasi dan menyempurnakan SPP secara berkala;
- Menyusun laporan triwulan pengelolaan pengaduan kepada Koordinator SPP tingkat pusat;
- Memfasilitasi bimbingan teknis dan sosialisasi SPP;
- Mengusulkan penunjukan Administrator Utama kepada Koordinator SPP Tingkat Pusat;
- Memonitor kinerja Koordinator Pengelola tingkat provinsi;
- Mengawasi kinerja Administrator Utama.

iii. Administrator Utama

Koordinator SPP Tingkat Pusat menunjuk Administrator Utama atas usulan Pejabat Pengelola Utama, dengan tugas sebagai berikut:

- Memonitor penanganan pengaduan dalam jaringan (*online*) maupun luar jaringan (*offline*);
- Menginput data pengaduan ke SPP;
- Mengkategorikan dan mendisposisi pengaduan yang diterima dari LAPOR!;
- Menindaklanjuti penanganan pengaduan;
- Menyusun laporan pelaksanaan SPP kepada Pejabat Pengelola Utama setiap bulan;
- Mengelola database Koordinator, Pejabat Pengelola dan Administrator;
- Mengkoordinasikan Administrator di tingkat pusat;
- Memonitor kinerja Administrator di tingkat provinsi.

b. Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kemenko PMK)

i. Pejabat Pengelola

Pejabat setingkat Eselon II menunjuk Pejabat Pengelola minimal setingkat Eselon IV sebagai penanggung jawab operasional SPP Bansos Pangan dengan tugas sebagai berikut:

- Melakukan koordinasi dengan seluruh Pejabat Pengelola tingkat Pusat;
- Menyusun laporan kemajuan pelaksanaan SPP dan menyampaikan kepada pejabat yang mengangkat dengan ditembuskan kepada Pejabat Pengelola Utama;
- Mengusulkan 1 (satu) orang staf kepada pejabat setingkat Eselon II untuk ditetapkan sebagai Administrator;
- Mengawasi kinerja Administrator.

ii. Administrator

Pejabat setingkat Eselon II menunjuk Administrator yang bertanggung jawab kepada Pejabat Pengelola dengan tugas sebagai berikut:

- Menerima dan menindaklanjuti pengaduan berdasarkan disposisi dari Administrator Utama;
- Menerima dan menginput pengaduan dari saluran luar jaringan (*offline*) ke aplikasi LAPOR!;
- Melakukan koordinasi dengan Administrator Utama;
- Menyusun laporan bulanan dan/atau jika diperlukan atas tindak lanjut pengaduan kepada Pejabat Pengelola.

c. Kementerian Sosial (Kemensos)

i. Pejabat Pengelola

Pejabat setingkat Eselon II menunjuk Pejabat Pengelola minimal setingkat Eselon IV sebagai penanggung jawab operasional SPP Bansos Pangan dengan tugas sebagai berikut:

- Melakukan koordinasi dengan seluruh Pejabat Pengelola tingkat Pusat;
- Menyusun laporan kemajuan pelaksanaan SPP dan menyampaikan kepada pejabat yang mengangkat dengan ditembuskan kepada Pejabat Pengelola Utama;
- Mengusulkan 1 (satu) orang staf kepada pejabat setingkat Eselon II untuk ditetapkan sebagai Administrator;
- Mengawasi kinerja Administrator.

ii. Administrator

Pejabat setingkat Eselon II menunjuk Administrator yang bertanggung jawab kepada Pejabat Pengelola dengan tugas sebagai berikut:

- Menerima dan menindaklanjuti pengaduan berdasarkan disposisi dari Administrator Utama;
- Menerima dan menginput pengaduan dari saluran luar jaringan (*offline*) ke aplikasi LAPOR!;
- Melakukan koordinasi dengan Administrator Utama;
- Menyusun laporan bulanan tentang pengelolaan pengaduan kepada Pejabat Pengelola.

d. Perum BULOG

i. Pejabat Pengelola

Direktur Operasional dan Pelayanan Publik menunjuk Kepala Divisi Penyaluran sebagai Pejabat Pengelola yang bertanggung jawab dalam operasional SPP Bansos Rastra dengan tugas sebagai berikut:

- Melakukan koordinasi dengan seluruh Pejabat Pengelola tingkat Pusat;

- Menyusun laporan kemajuan pelaksanaan SPP dan menyampaikan kepada Direktur Operasional dan Pelayanan Publik dengan ditembuskan kepada Pejabat Pengelola Utama;
- Mengusulkan 1 (satu) orang staf kepada Direktur Operasional dan Pelayanan Publik untuk ditetapkan sebagai Administrator;
- Mengawasi kinerja Administrator.

ii. <u>Administrator</u>

Direktur Operasional dan Pelayanan Publik menunjuk Administrator yang bertanggung jawab kepada Pejabat Pengelola dengan tugas sebagai berikut:

- Menerima dan menindaklanjuti pengaduan berdasarkan disposisi dari Administrator Utama;
- Melakukan koordinasi dengan jajaran Perum BULOG di daerah untuk menindaklanjuti pengaduan;
- Menerima dan menginput pengaduan dari saluran luar jaringan (*offline*) ke aplikasi LAPOR!;
- Melakukan koordinasi dengan Administrator Utama;
- Menyusun laporan bulanan tentang pengelolaan pengaduan kepada Pejabat Pengelola.

e. HIMBARA

i. <u>Pejabat Pengelola</u>

Direksi Bank BNI, BRI, Mandiri dan BTN (HIMBARA) menunjuk Pejabat Pengelola sebagai penanggung jawab operasional SPP BPNT dengan tugas sebagai berikut:

- Melakukan koordinasi dengan seluruh Pejabat Pengelola tingkat Pusat;
- Menyusun laporan kemajuan pelaksanaan SPP dan menyampaikan kepada direksi dengan ditembuskan kepada Pejabat Pengelola Utama;
- Mengusulkan 1 (satu) orang staf kepada direksi untuk ditetapkan sebagai Administrator;
- Mengawasi kinerja Administrator.

ii. <u>Administrator</u>

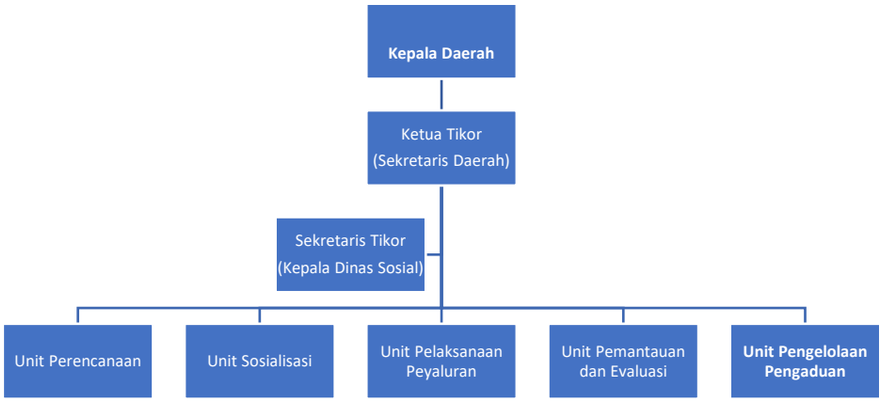
Direksi Bank BNI, BRI, Mandiri dan BTN (HIMBARA) menunjuk Administrator yang bertanggung jawab kepada Pejabat Pengelola dengan tugas sebagai berikut:

- Menerima dan menindaklanjuti pengaduan berdasarkan disposisi dari Administrator Utama;
- Melakukan koordinasi dengan jajaran banknya di daerah untuk menindaklanjuti pengaduan;
- Menerima dan menginput pengaduan dari saluran luar jaringan (*offline*) ke aplikasi LAPOR!;
- Melakukan koordinasi dengan Administrator Utama;

- Menyusun laporan bulanan tentang pengelolaan pengaduan kepada Pejabat Pengelola.

2.1.2. Unit Pengelolaan Pengaduan di Tingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota

Unit pengelolaan pengaduan di tingkat provinsi dan kabupaten/kota menjadi tanggung jawab kepala daerah, dalam hal ini dikoordinasikan oleh Tikor Bansos Pangan Provinsi dan Kabupaten/Kota. Unit pengelolaan pengaduan di tingkat provinsi dan kabupaten/kota melibatkan Dinas Sosial, Perum BULOG (Divre/Sub Divre), dan HIMBARA. Unit pengelolaan pengaduan merupakan bagian dari Tikor Bansos Pangan tingkat provinsi dan kabupaten/kota. Skema pengorganisasian SPP Bansos Pangan di tingkat provinsi seperti Gambar 2 berikut ini:



Gambar 2. Struktur Organisasi Tim Koordinasi Bansos Pangan Provinsi

a. Provinsi

Unit pengelola pengaduan di tingkat provinsi melibatkan Perum BULOG (Divre/Sub Divre) dan jajaran bank dalam HIMBARA dengan skema pengorganisasian seperti Gambar 3 berikut ini.

SPP Bansos Pangan Tingkat Provinsi		
Bansos Rastra	BPNT	
Perum BULOG (Divre/Sub Divre)	**Dinas Sosial** (Sekretaris Tikor) Koordinator SPP	**HIMBARA** (BNI, BRI, Mandiri, BTN)

Gambar 3. Struktur SPP Bansos Pangan Tingkat Provinsi

i. <u>Koordinator SPP</u>

Sekretaris Daerah provinsi selaku ketua Tikor Bansos Pangan bertanggung jawab atas pelaksanaan SPP Bansos Pangan yang dikoordinasikan oleh Sekretaris Tikor, dalam hal ini Kepala Dinas Sosial, dengan tugas sebagai berikut:

- Mengkoordinasikan penanganan penyelesaian pengaduan tingkat provinsi;
- Melaporkan pelaksanaan SPP Bansos Pangan tingkat provinsi kepada Koordinator SPP tingkat pusat dan ditembuskan kepada Ketua Tikor Bansos Pangan Provinsi;
- Menerima laporan triwulan dari Koordinator SPP Bansos Pangan Kabupaten/Kota;
- Menunjuk Pejabat Pengelola.

ii. Pejabat Pengelola

Kepala Dinas Sosial selaku Koordinator SPP tingkat provinsi menunjuk Pejabat Pengelola setingkat Eselon IV, sebagai penanggung jawab operasional, dengan tugas sebagai berikut:

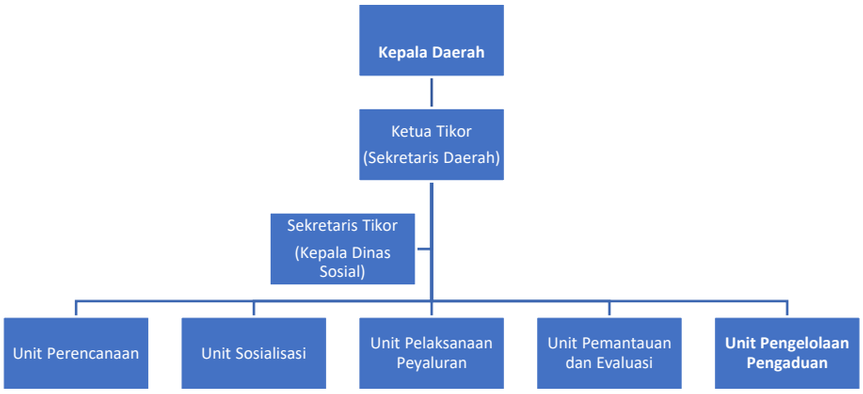
- Mengkoordinasikan penyelesaian pengaduan;
- Melakukan koordinasi dengan Pejabat Pengelola Utama;
- Melakukan koordinasi dengan Pejabat Pengelola tingkat kabupaten/kota;
- Menyusun laporan triwulan pengelolaan pengaduan kepada Koordinator SPP tingkat provinsi;
- Memfasilitasi bimbingan teknis dan sosialisasi SPP;
- Mengusulkan penunjukan Administrator kepada Koordinator SPP tingkat provinsi;
- Mengawasi kinerja Administrator.

iii. Administrator

Koordinator SPP tingkat provinsi menunjuk Administrator atas usulan Pejabat Pengelola, dengan tugas sebagai berikut:

- Menerima disposisi pengaduan dari Administrator Utama;
- Mengelola pengaduan yang masuk ke provinsi;
  Menginput data pengaduan ke aplikasi pengaduan, termasuk pengaduan tatap muka.

Skema pengorganisasian SPP Bansos Pangan di tingkat kabupaten/kota seperti Gambar 4 berikut ini.



Gambar 4. Struktur Organisasi Tim Koordinasi Bansos Pangan Kabupaten/Kota

b. Kabupaten/Kota

Unit pengelola pengaduan di tingkat kabupaten/kota melibatkan Perum BULOG (Divre/Sub Divre) dan jajaran bank dalam HIMBARA dengan skema pengorganisasian seperti Gambar 5 berikut ini.

<table>
<tr><td colspan="3">SPP Bansos Pangan Tingkat Kabupaten/Kota</td></tr>
<tr><td colspan="2">Bansos Rastra</td><td>BPNT</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Perum BULOG
(Divre/Sub Divre)</td><td>Dinas Sosial
(Sekretaris Tikor)</td><td rowspan="2">HIMBARA
(BNI, BRI, Mandiri, BTN)</td></tr>
<tr><td>Koordinator SPP</td></tr>
</table>

Gambar 5. Struktur SPP Bansos Pangan Tingkat Kabupaten/Kota

i. <u>Koordinator SPP</u>

Sekretaris Daerah kabupaten/kota selaku Ketua Tikor Bansos Pangan bertanggung jawab atas pelaksanaan SPP Bansos Pangan yang dikoordinasikan oleh Sekretaris Tikor Bansos Pangan (Kepala Dinas Sosial) dengan tugas sebagai berikut:

- Mengkoordinasikan penanganan penyelesaian pengaduan tingkat kabupaten/kota;
- Melaporkan pelaksanaan SPP Bansos Pangan tingkat kabupaten/kota kepada Koordinator SPP tingkat provinsi dan ditembuskan kepada Ketua Tikor Bansos Pangan Kabupaten/Kota;
- Menunjuk Pejabat Pengelola.

ii. <u>Pejabat Pengelola</u>

Kepala Dinas Sosial selaku Koordinator SPP tingkat kabupaten/kota menunjuk Pejabat Pengelola setingkat Eselon IV sebagai penanggung jawab operasional dengan tugas sebagai berikut:

- Mengkoordinasikan penyelesaian pengaduan;
- Melakukan koordinasi dengan Pejabat Pengelola Utama dan Provinsi;
- Menyusun laporan triwulan pengelolaan pengaduan kepada Koordinator SPP tingkat kabupaten/kota;
- Memfasilitasi bimbingan teknis dan sosialisasi SPP;
- Mengawasi kinerja Administrator.

iii. <u>Administrator</u>

Koordinator SPP tingkat kabupaten/kota menunjuk Administrator atas usulan Pejabat Pengelola dengan tugas sebagai berikut:

- Menerima disposisi pengaduan dari Administrator Utama melalui Administrator Provinsi;
- Mengelola pengaduan yang masuk di tingkat kabupaten/kota;
- Menginput data pengaduan ke aplikasi pengaduan (LAPOR!) termasuk pengaduan luar jaringan dan tatap muka.

2.2. Pendanaan Unit Pengaduan

Pendanaan dalam rangka membiayai operasional SPP Bansos Pangan di tingkat pusat bersumber dari dan atas beban APBN. Sedangkan untuk operasional SPP Bansos Pangan di tingkat provinsi atau kabupaten/kota dibiayai dari dan atas beban APBD Provinsi atau Kabupaten/Kota.

Pengelolaan pengaduan Bansos Pangan oleh Perum BULOG dan HIMBARA menjadi beban anggaran masing-masing instansi.

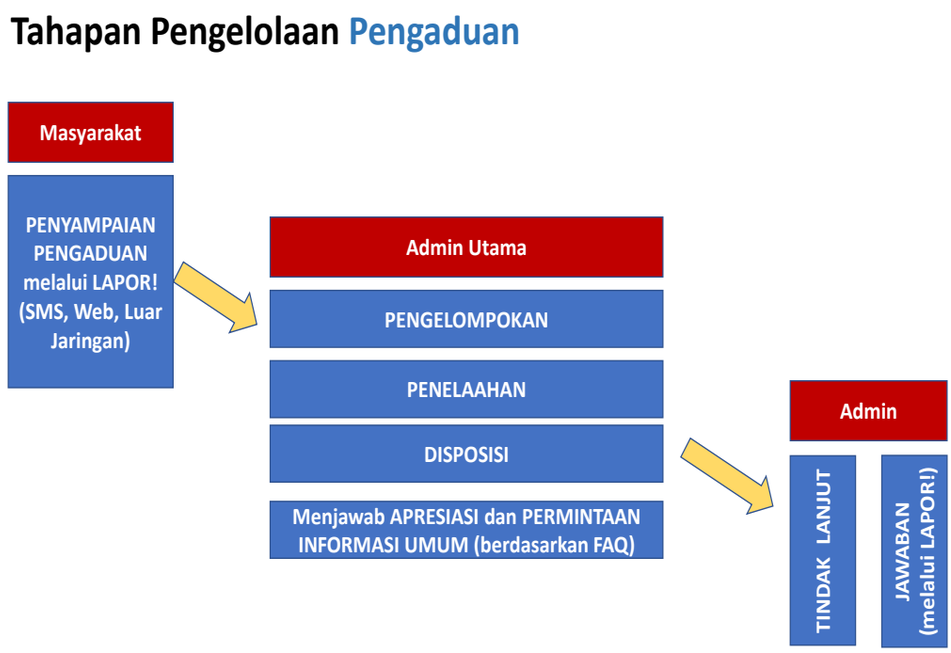
2.3. Pembinaan Pengelolaan Pengaduan

Pembinaan pengelolaan pengaduan di masing-masing tingkatan pemerintahan dilakukan secara berjenjang dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Pembinaan terhadap pelaksanaan SPP Bansos Pangan tingkat provinsi dilakukan oleh Kementerian Dalam Negeri;
b. Pembinaan terhadap pelaksanaan SPP Bansos Pangan tingkat kabupaten/kota dilakukan oleh Gubernur sebagai wakil pemerintah pusat.

BAB 3
PENGELOLAAN PENGADUAN

Sistem Pengelolaan Pengaduan (SPP) menggunakan LAPOR! sebagai aplikasi dasar berbasis *web*. Tahapan dalam mekanisme pengelolaan pengaduan dimulai dari masyarakat menyampaikan pengaduan melalui LAPOR!. Administrator Utama kemudian melakukan pengelompokan, penelaahan, dan mendisposisi pengaduan kepada Administrator. Selanjutnya, Administrator melakukan tindak lanjut di lapangan, menjawab pengaduan hingga pengaduan dinyatakan selesai, seperti Gambar 6 berikut ini.



Gambar 6. Tahapan Pengelolaan Pengaduan

3.1. Penyampaian Pengaduan

Masyarakat/pengadu dapat menyampaikan pengaduan Bansos Pangan melalui: **saluran dalam jaringan (*online*) dan saluran luar jaringan (*offline*).**

3.1.1. Saluran Dalam Jaringan (O*nline*)

Masyarakat/pengadu dapat menyampaikan pengaduan melalui saluran dalam jaringan, yaitu menggunakan saluran pengaduan LAPOR! yang terdiri dari *website* dan SMS dengan rincian sebagai berikut:

a. SMS (*Short Message Service*) ke nomor **1708**

Pengadu dapat menyampaikan pengaduannya melalui SMS, dengan cara:

i. Menggunakan format SMS:
   - **Bansos Rastra**
     R(Spasi)#Provinsi#Kabupaten/Kota#Kecamatan#Desa/Kelurahan#Isi Pengaduan
   - **BPNT**
     NT(Spasi)#Provinsi#Kabupaten/Kota#Kecamatan#Desa/Kelurahan#Isi Pengaduan

   Catatan:
   Pencantuman tempat/lokasi yang rinci sampai tingkat desa/kelurahan pada setiap pengaduan diperlukan agar dapat ditindaklanjuti secara tuntas oleh pengelola pengaduan. Bagi pemegang KKS perlu mencantumkan nomor KKS pada isi pengaduan BPNT.

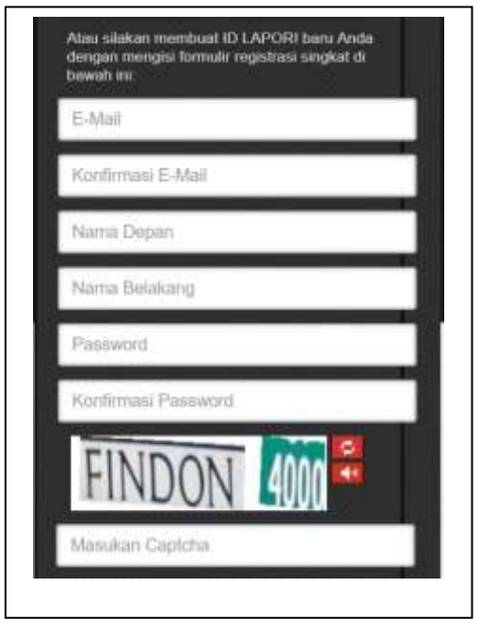
ii. Kirim ke nomor: **1708**

iii. Pengadu akan menerima SMS balasan.

b. *Website*, dapat di akses melalui **www.lapor.go.id**

i. Pengaduan melalui website LAPOR! dapat diakses jika masyarakat/pengadu sudah terdaftar dan mempunyai ID LAPOR. Setiap masyarakat dapat melakukan registrasi ID LAPOR! pada website LAPOR! seperti Gambar 7 dan 8 berikut ini.

Gambar 7. Website LAPOR!



Gambar 8. Laman Registrasi ID LAPOR!

ii. Setelah mempunyai ID LAPOR!, masyarakat/pengadu dapat membuat pengaduan dengan menuliskan pengaduan pada kolom "Ajukan Laporan Anda" seperti Gambar 9 berikut ini.

Gambar 9. Tampilan Website LAPOR! Bagian "Ajukan Laporan Anda"

iii. Selanjutnya masyarakat/pengadu harus mengklik "Pilih Kategori" Bansos Pangan, kemudian pilih "Bantuan Pangan Non Tunai" untuk pengaduan BPNT atau pilih "Beras untuk Keluarga Sejahtera" untuk pengaduan Bansos Rastra.

iv. Seluruh pengaduan yang diterima melalui LAPOR! akan memperoleh nomor *Tracking ID*. Masyarakat/pengadu yang ingin melihat tindak lanjut pengaduannya, dapat memasukkan nomor *Tracking ID* pengaduan di website LAPOR.

3.1.2. Saluran Luar Jaringan (O*ffline*)

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui saluran luar jaringan dengan cara melaporkan langsung (tatap muka) kepada Administrator SPP Bansos Pangan di pusat ataupun di daerah (Dinas Sosial, Perum BULOG atau Bank HIMBARA setempat).

Selain melaporkan langsung, pengaduan juga dapat dilakukan melalui: SLRT, telepon, email, Facebook/Twitter, fax, surat, surat kabar, dan radio.

Administrator pada Unit SPP akan menuliskan pengaduan masyarakat tersebut ke dalam Formulir SPP/Rastra/001 (Rastra) atau Formulir SPP/BPNT/001 (BPNT). Selanjutnya pengaduan tersebut akan *didigitalisasi* oleh Administrator ke dalam aplikasi LAPOR! kemudian pengaduan akan ditangani dengan cara yang sama seperti pengaduan yang masuk melalui saluran dalam jaringan.

Pengaduan yang dapat langsung diselesaikan tanpa memerlukan verifikasi dan validasi di lapangan, dapat dilanjutkan oleh Administrator dengan mengisi kolom “Tindak Lanjut Pengaduan” dan mencentang “diselesaikan di unit pengaduan”, dengan mencantumkan tanggal tindak lanjut, judul pengaduan, dan mencentang “selesai” pada formulir dalam kolom status pengaduan.

3.2. Pengelompokan Pengaduan

Pengaduan yang diterima oleh LAPOR! akan diteruskan kepada Administrator Utama. Selanjutnya, Administrator Utama mengelompokkan pengaduan menjadi:

3.2.1. BPNT dengan kategori sebagai berikut:

a. Apresiasi

b. Permintaan Informasi:

i. Program
ii. Kepesertaan
iii. Kartu/KKS, PIN, buku tabungan + saldo/transfer
iv. Jenis, mutu, dan harga bahan pangan
v. *e-warong/outlet/agen*
vi. Sosialisasi dan edukasi

c. Keluhan:

i. Program
ii. Kepesertaan
iii. Kartu/KKS, PIN, buku tabungan + saldo/transfer
iv. Jenis, mutu dan harga bahan pangan
v. *e-warong/outlet/agen*
vi. Sosialisasi dan edukasi
vii. Penyalahgunaan bantuan

3.2.2. Bansos Rastra dengan kategori sebagai berikut:

a. Apresiasi

b. Permintaan Informasi:

i. Jumlah Bansos Rastra yang diterima.
ii. Kualitas Bansos Rastra yang diterima.
iii. Biaya yang dikenakan/dibebankan kepada KPM untuk mendapatkan Bansos Rastra.
iv. Sasaran yang mendapatkan Bansos Rastra.
v. Waktu penyaluran Bansos Rastra.
vi. Administrasi.

c. Keluhan:

i. Jumlah Bansos Rastra yang diterima.
ii. Kualitas Bansos Rastra yang diterima.
iii. Biaya yang dikenakan/dibebankan kepada KPM untuk mendapatkan Bansos Rastra.
iv. Sasaran yang mendapatkan Bansos Rastra.
v. Waktu penyaluran Bansos Rastra
vi. Administrasi.
vii. Penyalahgunaan Bantuan

3.3. Penelaahan Pengaduan

Langkah-langkah yang dilakukan dalam proses penelahaan pengaduan meliputi sebagai berikut:

1. Merumuskan substansi pengaduan;
2. Menghubungkan substansi pengaduan dengan ketentuan-ketentuan bansos pangan;
3. Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang dilampirkan;
4. Memeriksa identitas pengadu.

Hal-hal yang perlu dipertimbangkan di dalam penelaahan pengaduan, yaitu:

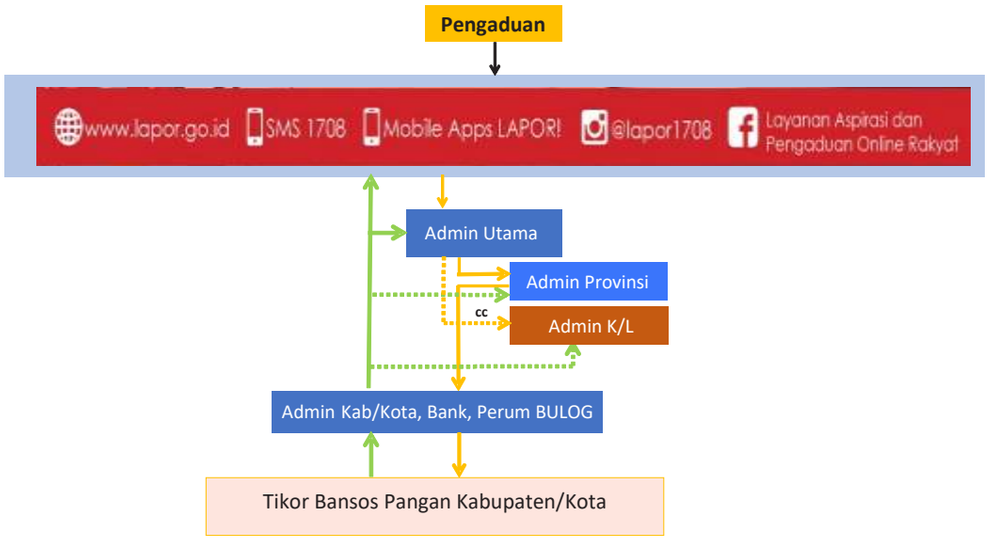
1. Jika identitas pengadu dan atau lokasi pengaduan tidak jelas, maka status pengaduan "*pending*". Administrator harus melakukan konfirmasi ulang ke pengadu untuk melengkapi identitas pengadu/lokasinya pengadu;
2. Tidak melanjutkan penanganan pengaduan (deponir), jika pengaduan tidak lengkap/jelas atau tidak relevan dengan Bansos Pangan. Hanya dicatat sebagai bahan dokumentasi/arsip;
3. Penyampaian jawaban sesuai FAQ Bansos Rastra (Lampiran 5) dan FAQ BPNT (Lampiran 6) untuk pengaduan yang termasuk kategori Apresiasi dan Permintaan Informasi. Administrator Utama akan menjawab agar pengadu segera menerima tanggapan berkaitan dengan pengaduan yang disampaikan.

Catatan: Apabila isi substansi pengaduan atas keinginan pengadu untuk tidak dipublikasikan atau Administrator Utama menilai pengaduan tersebut berpotensi mengganggu keamanan pengadu, maka Administrator Utama akan menandai pengaduan tersebut sebagai bersifat **Anonim** dan **Rahasia**. Dengan kategori ini, identitas pengadu tidak dipublikasikan atau tidak diketahui oleh pihak-pihak lainnya.

3.4. Disposisi Pengaduan

Administrator Utama melakukan disposisi kepada Unit SPP yang berwenang untuk ditanggapi jika pengaduan relevan dan memiliki informasi lokasi pengadu yang jelas. Administrator Utama akan memilah pengaduan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Materi pengaduan yang menyangkut kewenangan instansi di tingkat pusat didisposisi ke instansi yang dimaksud untuk ditindaklanjuti dengan tembusan/salinan kepada Unit SPP lainnya di tingkat pusat.
2. Materi pengaduan yang terkait kewenangan instansi pemerintah di tingkat provinsi, didisposisi kepada Unit SPP di provinsi untuk ditindaklanjuti dengan tembusan/salinan kepada setiap Unit SPP di tingkat pusat.
3. Materi pengaduan yang terkait kewenangan instansi pemerintah di tingkat kabupaten/kota didisposisi kepada Unit SPP provinsi dengan tembusan/salinan kepada setiap Unit SPP di tingkat pusat. Selanjutnya Administrator provinsi mendisposisi ke Unit SPP kabupaten/kota untuk ditindaklanjuti. Diagram alur penanganan seperti Gambar 10 berikut ini:



Gambar 10. Diagram Alur Penanganan Pengaduan terkait Kewenangan Pemerintah

4. Materi Pengaduan yang terkait kewenangan Perum BULOG atau HIMBARA didisposisi kepada Unit SPP Perum BULOG atau HIMBARA Pusat dengan tembusan/salinan kepada Unit SPP lainnya di tingkat pusat. Diagram alur penanganan seperti Gambar 11 dan 12 berikut ini:

Gambar 11. Diagram Alur Penanganan Pengaduan BPNT terkait Bank Penyalur

Gambar 12. Diagram Alur Penanganan Pengaduan Bansos Rastra terkait Perum BULOG

5. Apabila terjadi kesalahan disposisi, maka Administrator K/L, Perum BULOG, HIMBARA dan Provinsi segera mengembalikan keseluruhan berkas pengaduan kepada Administrator Utama dengan memilih fitur “Bukan Wewenang” pada aplikasi LAPOR! agar dapat segera dilakukan langkah perbaikan sebagaimana mestinya. Administrator Kabupaten/Kota mengembalikan kepada Administrator Provinsi.

6. Kesalahan disposisi ditindaklanjuti oleh Administrator Utama dengan meminta arahan Pejabat Pengelola Utama untuk perubahan disposisi. Berdasarkan arahan Pejabat Pengelola Utama, disposisi diubah pada aplikasi LAPOR!. Jika pengaduan merupakan kewenangan pemerintah kabupaten/kota di dalam provinsi tersebut, maka Administrator provinsi akan mendisposisi lebih lanjut kepada Administrator Unit SPP Bansos Pangan kabupaten/kota yang relevan.

3.5. Tindak Lanjut Pengaduan

Proses tindak lanjut penanganan pengaduan dimulai ketika Administrator di tingkat pusat/daerah/Perum BULOG/HIMBARA menerima disposisi dari Administrator Utama sampai pengadu menerima jawaban.

Jika pengaduan dikategorikan sebagai **permintaan informasi** yang bersifat umum, maka Administrator Utama dapat menjawab langsung.

Jika pengaduan dikategorikan sebagai **keluhan** yang memerlukan validasi dan verifikasi lapangan, maka diperlukan tindak lanjut dari Tikor Bansos Pangan terkait. Berdasarkan hasil verifikasi lapangan, apabila tidak terdapat indikasi pidana, maka Administrator di Unit SPP terkait menginput hasil tindak lanjut tersebut ke dalam aplikasi LAPOR!.

Jika terdapat indikasi pidana, maka dilaksanakan Rapat Tikor Bansos Pangan untuk memutuskan tindak lanjutnya. Informasi tersebut kemudian disampaikan kepada pengadu oleh Administrator.

Pengaduan yang didisposisi kepada Administrator Perum BULOG atau HIMBARA ditindaklanjuti melalui sistem pengelolaan pengaduan masing-masing instansi. Administrator Perum BULOG dan HIMBARA menyampaikan jawaban tersebut kepada pengadu melalui aplikasi LAPOR!.

Pengaduan yang sudah didisposisi harus ditindaklanjuti oleh instansi tujuan. Oleh karena itu, Administrator yang menerima disposisi harus melaporkan setiap pengaduan yang diterimanya kepada Pejabat Pengelola.

Bentuk tindak lanjut atas pengaduan yang diterima adalah sebagai berikut:

1. **Memberikan informasi**: untuk permintaan informasi yang bersifat umum, maka Administrator Utama dapat menjawab secara langsung menggunakan rujukan FAQ terlampir. Atas permintaan informasi yang bersifat khusus atau jawaban yang tidak tersedia dalam FAQ, maka Administrator melaporkan hal tersebut kepada Pejabat Pengelola Pengaduan untuk mendapatkan arahan lebih lanjut.
2. **Balasan apresiasi**: untuk pengaduan yang dikategorikan sebagai apresiasi atau pernyataan terima kasih atau penghargaan terhadap Bansos Rastra dan BPNT, maka Administrator Utama dapat menjawab secara langsung melalui aplikasi.

3. Penanganan Keluhan:

a. Bansos Rastra

Pengaduan yang dikategorikan sebagai **Keluhan** yang membutuhkan verifikasi lapangan adalah terkait:

- Jumlah.
- Kualitas.
- Salah Sasaran.
- Harga.
- Administrasi.
- Waktu.

Verifikasi lapangan bertujuan untuk membuktikan kebenaran pengaduan. Bila hasil verifikasi tidak terbukti benar, maka dilakukan klarifikasi kepada pengadu. Jika ternyata benar, maka dilakukan tindak lanjut penanganan. Berdasarkan kategori pengaduan, instansi yang berwenang untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut disajikan pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Instansi yang Berwenang Menangani Pengaduan Bansos Rastra

	PUSAT	PROVINSI	KAB/ KOTA	PERUM BULOG
Jumlah			✔	✔
Kualitas				✔
Kepesertaan atau bantuan salah sasaran	✔		✔	
Biaya yang masih dikenakan/dibebankan kepada KPM			✔	
Administrasi			✔	✔
Waktu penyaluran			✔	✔
Penyalahgunaan bantuan			✔	

b. BPNT

Pengaduan yang dikategorikan sebagai **Keluhan** yang membutuhkan verifikasi lapangan adalah terkait:

- Program
- Kepesertaan
- *Kartu/KKS, PIN, Buku Tabungan + Saldo/Transfer Bank*
- Jenis, Mutu dan Harga Bahan Pangan
- *e-warong/Outlet/Agen*
- Sosialisasi dan Edukasi

Berdasarkan kategori pengaduan, instansi yang berwenang untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut disajikan pada Tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2. Instansi yang Berwenang Menangani Pengaduan BPNT

PENGADUAN	PUSAT	PROVINSI	KAB/ KOTA	BANK HIMBARA
Program	✔			
Kepesertaan atau bantuan salah sasaran	✔		✔	
Kartu/KKS, PIN, Buku Tabungan + Saldo/Transfer BANK				✔
Jenis, Mutu dan Harga Bahan Pangan			✔	
e-*warong/Outlet/Agen*			✔	✔
Sosialisasi dan edukasi	✔	✔	✔	✔

3.6. Tindak Lanjut "Selesai"

Pengaduan yang telah selesai ditindaklanjuti kemudian diproses oleh Administrator dengan sepengetahuan Pejabat Pengelola untuk dinyatakan selesai dengan memberi status "selesai" pada aplikasi SPP. Ketentuan mengenai pemberian status selesai atas proses tindak lanjut penanganan pengaduan dijelaskan seperti Tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Ketentuan Pengaduan yang Dinyatakan Selesai

No.	Kategori Pengaduan	Ketentuan
1.	Permintaan Informasi	Telah memberikan jawaban untuk informasi yang diminta berdasarkan Pedum atau FAQ
2.	Apresiasi	Telah memberikan jawaban terima kasih atau jawaban lainnya yang relevan
3.	Keluhan biasa	+ Telah menjawab bahwa sudah dilakukan verifikasi dan dilakukan tindak lanjut penanganan - Telah menjawab bahwa yang dikeluhkan tidak terjadi
4.	Keluhan dengan indikasi tindak pidana	+ Telah menjawab bahwa sudah dilakukan verifikasi lapangan dan rapat Tikor Bansos Pangan memutuskan untuk dilanjutkan ke proses penegakan hukum. - Telah menjawab bahwa yang dikeluhkan tidak terjadi
5.	Jika tidak ada sanggahan/tanggapan lebih lanjut dari masyarakat/pengadu atas jawaban/tindak lanjut yang diberikan Administrator dalam waktu 10 hari setelah jawaban diberikan, maka secara otomatis proses penanganan pengaduan dinyatakan selesai.	

3.7. Tenggat Waktu Penyelesaian Pengaduan

Batas waktu penyelesaian tindak lanjut penanganan pengaduan dijelaskan seperti pada Tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Tenggat Waktu Tindak Lanjut Pengaduan

KATEGORI PENGADUAN		
RINGAN	**SEDANG**	**BERAT**
Jenis pengaduan: 1) Apresiasi; 2) Permintaan Informasi.	**Jenis pengaduan:** 1) Pengaduan berupa **Keluhan;** 2) Penyelesaian oleh satu instansi.	**Jenis pengaduan:** 1) Mengandung unsur pidana; 2) Pengaduan berkadar pengawasan; 3) Indikasi penyalahgunaan wewenang; 4) Penyelesaian memerlukan Rapat Tikor.
Contoh pengaduan: - Pertanyaan mengenai prosedur; - Permintaan informasi program.	**Contoh pengaduan:** - Pengaduan mengenai standar pelayanan	**Contoh pengaduan:** - Pengaduan penyelewengan bantuan oleh anggota Tikor - Pengaduan pungli
Standar waktu tindak lanjut: Maksimal 7 Hari Kerja	**Standar waktu tindak lanjut:** Maksimal 14 hari kerja	**Standar waktu tindak lanjut:** Maksimal 30 hari kerja

3.8. Status Tindak Lanjut Penanganan

Status tindak lanjut penanganan pengaduan pada aplikasi SPP LAPOR! terdiri dari:

1. **Belum**: pengaduan belum ditindaklanjuti.
2. **Proses**: pengaduan sudah pernah diberikan tindak lanjut namun belum dianggap selesai karena mendapatkan sanggahan dari pengadu atau masih menunggu tenggat waktu untuk penutupan secara otomatis.
3. **Selesai**: pengaduan sudah tertutup atau dianggap selesai.

3.9. Pemantauan

Koordinator SPP tingkat pusat melakukan pemantauan kinerja SPP Bansos Pangan secara nasional. Pemantauan bertujuan agar pengelolaan pengaduan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam pedoman khusus ini. Kemendagri sebagai Koordinator SPP melakukan evaluasi terhadap seluruh status penanganan pengaduan yang dilakukan oleh setiap Unit SPP Tikor Bansos Pangan tingkat pusat, Tikor Bansos Pangan tingkat provinsi dan kabupaten/kota.

3.10. Pelaporan SPP

Laporan pengelolaan pengaduan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari laporan pengelolaan Bantuan Sosial Pangan secara keseluruhan. Pelaporan dilakukan secara berjenjang dan berkala setiap tiga bulan, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Koordinator SPP Kabupaten/Kota melalui Ketua Tikor Bansos Pangan Kabupaten/Kota melaporkan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di tingkat Kabupaten/Kota kepada Ketua Tikor Bansos Pangan Provinsi.
2. Koordinator SPP Provinsi melalui Ketua Tikor Bansos Pangan Provinsi melaporkan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di tingkat Provinsi kepada Dirjen Bina Pembangunan Daerah, Kementerian Dalam Negeri.
3. Koordinator SPP Tingkat Pusat melalui Dirjen Bina Pembangunan Daerah melaporkan pelaksanaan pengelolaan pengaduan secara nasional kepada Menteri Dalam Negeri sebagai penanggung jawab pengelolaan pengaduan Bansos Pangan dan kepada Ketua Tikor Bansos Pangan Pusat.

Contoh laporan pelaksanaan pengelolaan pengaduan Bansos Rastra dan BPNT tersaji dalam Lampiran 4. Data pengaduan yang diperlukan untuk menyusun laporan dapat diakses setiap saat oleh pengguna aplikasi LAPOR! dengan menggunakan Fitur “Export Laporan”. Fitur “Export Laporan” dapat digunakan oleh Administrator untuk mengunduh data pengaduan dalam bentuk dokumen Microsoft Excel. Dokumen ini dapat digunakan sebagai bentuk laporan tertulis mengenai pemanfaatan sistem LAPOR!

Data yang dapat diunduh antara lain:

1. Jumlah pengaduan
2. Jumlah pengaduan yang relevan dengan Bansos Rastra ataupun BPNT
3. Jumlah pengaduan menurut wilayah
4. Jumlah pengaduan yang selesai atau sudah ditindaklanjuti
5. Perbandingan jumlah pengaduan yang masuk dan yang sudah selesai

LAMPIRAN

1. PANDUAN PENGGUNAAN APLIKASI LAPOR!
2. FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN PROGRAM BANSOS RASTRA
3. FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN PROGRAM BPNT
4. LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN RASTRA
5. FAQ BANSOS RASTRA
6. FAQ BPNT
7. DIAGRAM ALUR PROSES PENANGANAN PENGADUAN

Lampiran 1: PANDUAN PENGGUNAAN APLIKASI LAPOR!

Pengelolaan pengaduan Bansos Pangan menggunakan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dengan prinsip mudah, terpadu dan tuntas.

1. **Spesifikasi Sarana dan Prasarana** yang dibutuhkan sebagai berikut:
   a. **Perangkat Lunak:**
      - Koneksi jaringan Internet
      - Aplikasi peramban (*web browser*) favorit yang ada.

   b. **Perangkat Keras:**
      Komputer (*desktop, notebook, laptop, smartphone*).

   c. **Sumber Daya Manusia:**
      Pejabat Pengelola SPP yang dibantu oleh Administrator dan mampu mengoperasikan aplikasi LAPOR!

2. **Cara Akses LAPOR**

   Aplikasi LAPOR! dapat diakses pada *url: https://www.lapor.go.id.* Berikut ini adalah tampilan utama atau halaman depan situs aplikasi LAPOR!

Gambar 13. Website LAPOR!

   a. **Login**

   Administrator dapat melakukan login untuk mengakses halaman LAPOR!. Cara melakukan login adalah dengan memasukkan alamat e-mail dan *password* pada *field login* di sebelah atas halaman situs aplikasi LAPOR!, kemudian klik login.

Gambar 14. Field Login

a. Logout

Lakukan *logout* setelah selesai menggunakan LAPOR! untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan akses dan dokumen. Tombol *logout* terdapat pada bagian kanan atas situs aplikasi LAPOR!

Gambar 15. Tombol logout aplikasi

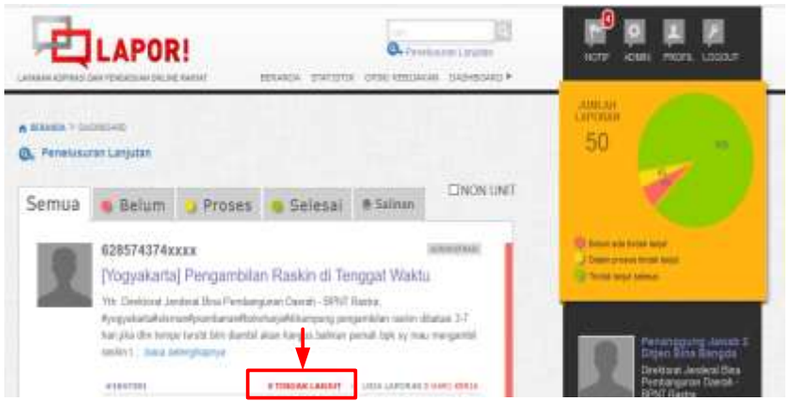
1. Akses Halaman Tindak Lanjut Laporan

Untuk mengakses halaman tindak lanjut laporan, dapat dilakukan dengan dua cara, yakni melalui halaman beranda laporan atau melalui email notifikasi laporan.

a. Melalui Halaman Beranda Laporan

Halaman beranda laporan adalah halaman yang pertama kali muncul saat Administrator melakukan login ke dalam sistem LAPOR!, di mana di dalam beranda laporan terdapat daftar laporan yang ditembuskan kepada masing-masing unit pengaduan.

Pilih laporan yang ingin dilihat atau ditindaklanjuti, dengan melakukan klik pada tulisan "TINDAK LANJUT" yang terdapat pada bagian bawah di setiap laporan.



Gambar 16. Tindak Lanjut Laporan Pengaduan

Pada gambar di atas, terlihat beberapa tab, yaitu:

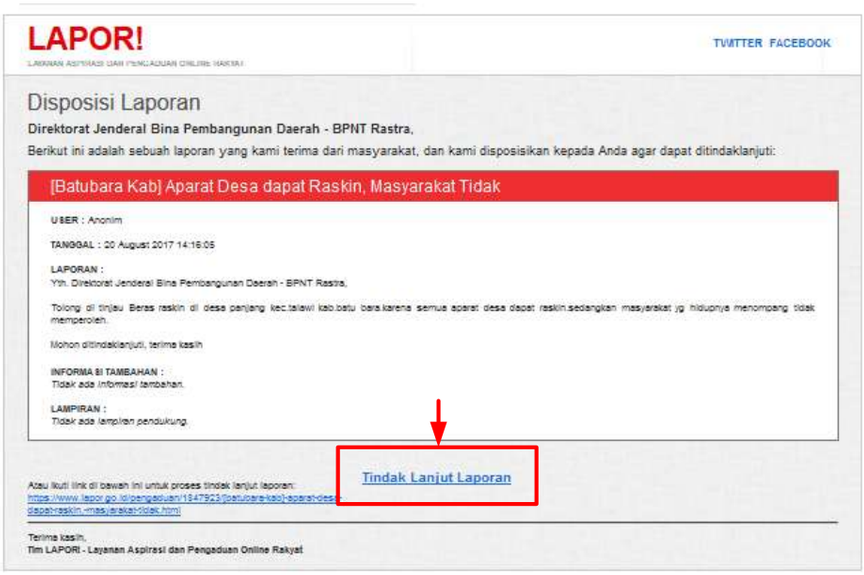
I. Tab **Semua**, berisi seluruh laporan masyarakat yang didisposisikan ke Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah, baik yang belum ditindaklanjuti, dalam proses tindak lanjut.

II. Tab **Belum**, berisi laporan masyarakat yang belum ditindaklanjuti sama sekali.

b. Melalui Email Notifikasi Laporan

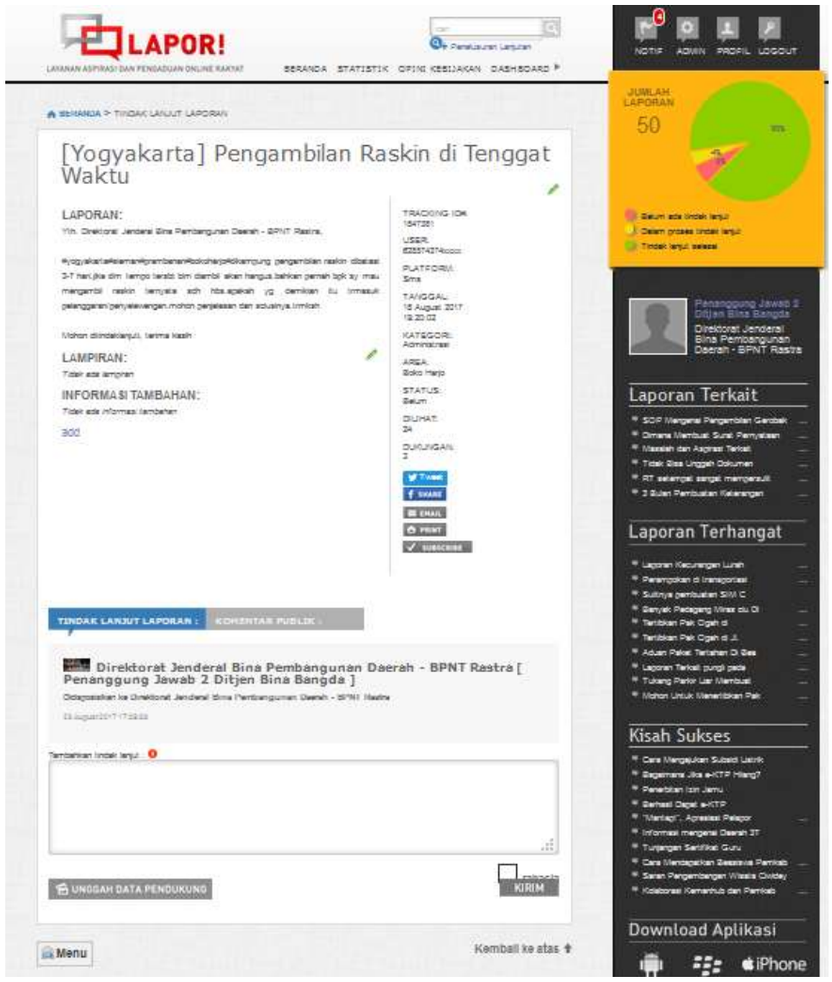
Ketika terdapat laporan baru yang ditembuskan kepada unit pengaduan, setiap Administrator akan mendapatkan email notifikasi laporan ke alamat email yang telah didaftarkan sebelumnya.

Untuk dapat mengakses halaman tindak lanjut laporan melalui email notifikasi laporan tersebut, Administrator dapat melakukan klik pada tombol "TINDAK LANJUT" yang terdapat pada bagian bawah setiap email notifikasi laporan.



Gambar 17. Notifikasi melalui E-Mail.

Dengan melakukan salah satu dari kedua cara di atas, otomatis akan masuk ke halaman tindak lanjut laporan dengan tampilan seperti berikut ini:



Gambar 18. Laporan Pengaduan

4. Memberikan Tindak Lanjut Pengaduan

Administrator diwajibkan untuk mewakili instansinya dalam melakukan proses internalisasi laporan dan memberikan tindak lanjut atas laporan yang diteruskan melalui halaman tindak lanjut laporan dengan cara:

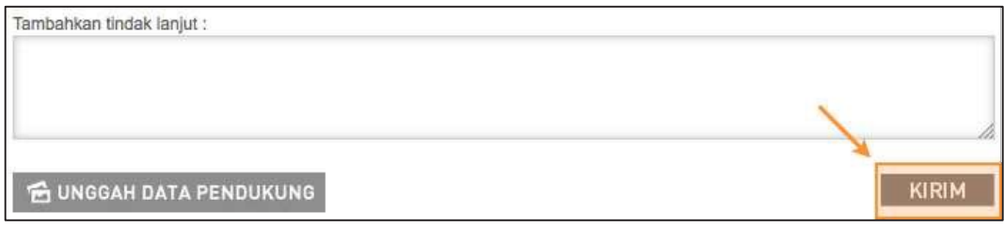
a. Pada halaman tindak lanjut laporan, tuliskan tindak lanjut pada kolom bertuliskan "Tambahkan tindak lanjut".

Gambar 19. Tambahkan Tindak Lanjut

b. Jika dibutuhkan, tambahkan lampiran pendukung berupa dokumen atau foto dengan klik tombol "UNGGAH DATA PENDUKUNG" (kolom tindak lanjut harus diisi terlebih dahulu sebelum dapat menambahkan lampiran pendukung);

Gambar 20. Unggah Data Pendukung

c. Setelah selesai menuliskan tindak lanjut dan menambahkan lampiran pendukung, klik tombol "KIRIM" untuk mengirimkan tindak lanjut kepada sistem;



Gambar 21. Klik Tombol Kirim

5. Form Manual

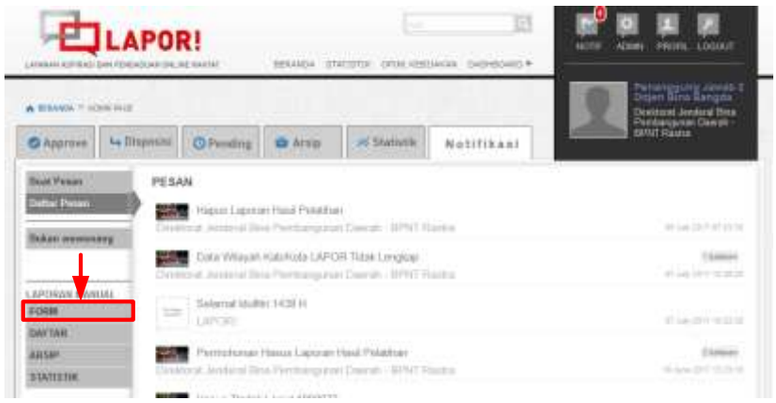
Mekanisme pengelolaan pengaduan luar jaringan menggunakan fitur Form Manual dan berfungsi untuk:

a. Memfasilitasi pengadu yang ingin membuat laporan baru dengan menyerahkan berkas fisik melalui pos, rekaman telepon bertatap muka secara langsung, dan lain-lain.
b. Memberikan *tracking ID* pada laporan fisik tersebut untuk kemudian didisposisikan ke Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah yang berwenang.
c. Mengarsipkan berkas dari pengadu secara digital dalam satu wadah, yaitu sistem LAPOR! Untuk mengaksesnya, tekan tombol "PESAN" pada halaman Administrator (halaman setelah login)

Untuk mengaksesnya, tekan tombol "PESAN" atau "ADMINISTRATOR" pada halaman Administrator (halaman setelah login).

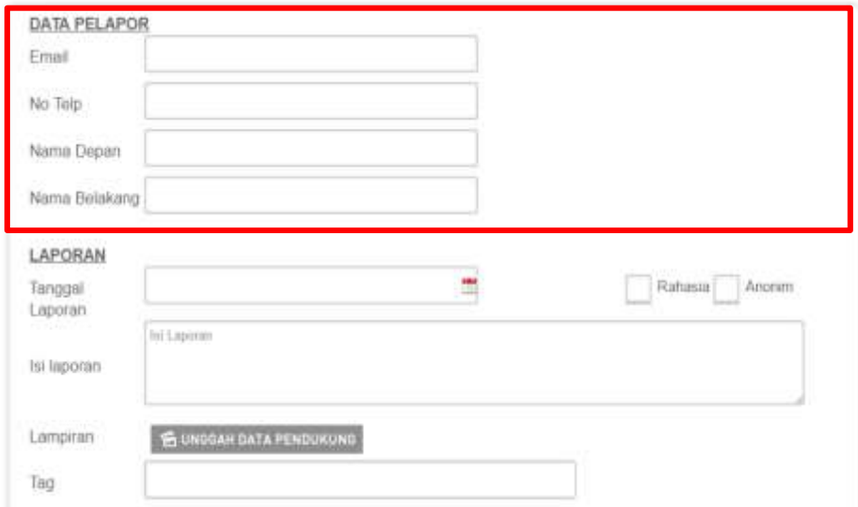
Gambar 22. Mengakses Form Manual

Pada sisi kiri halaman pesan, akan terdapat pilihan "FORM MANUAL" dengan 4 tab: "FORM", "DAFTAR", "ARSIP", "STATISTIK". Tekan pada tab "FORM".



Gambar 23. Menu Laporan Manual

Dengan masuk pada tab "FORM", kita sudah dapat membuat laporan baru dengan berdasarkan hasil tatap muka, korespondensi telepon, atau surat-menyurat dengan pengadu. Pada bagian "DATA PELAPOR", isilah identitas pengadu, alamat email, dan/atau nomor HP.

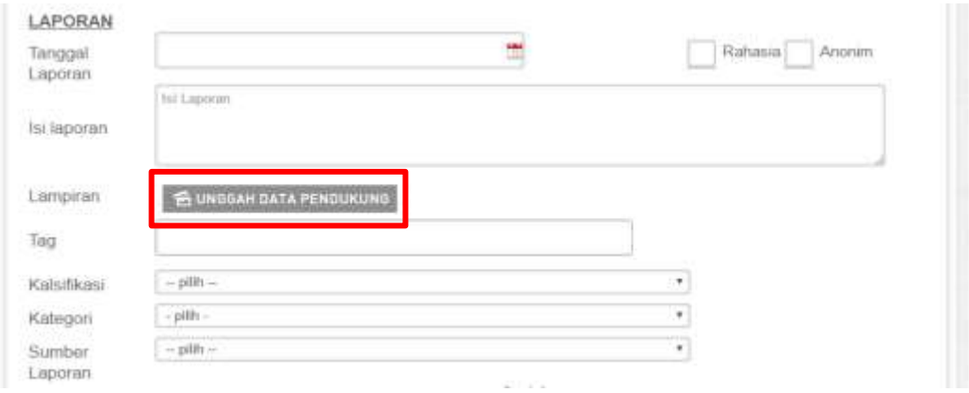


Gambar 24. Form Manual

Di bagian "LAPORAN", isilah:

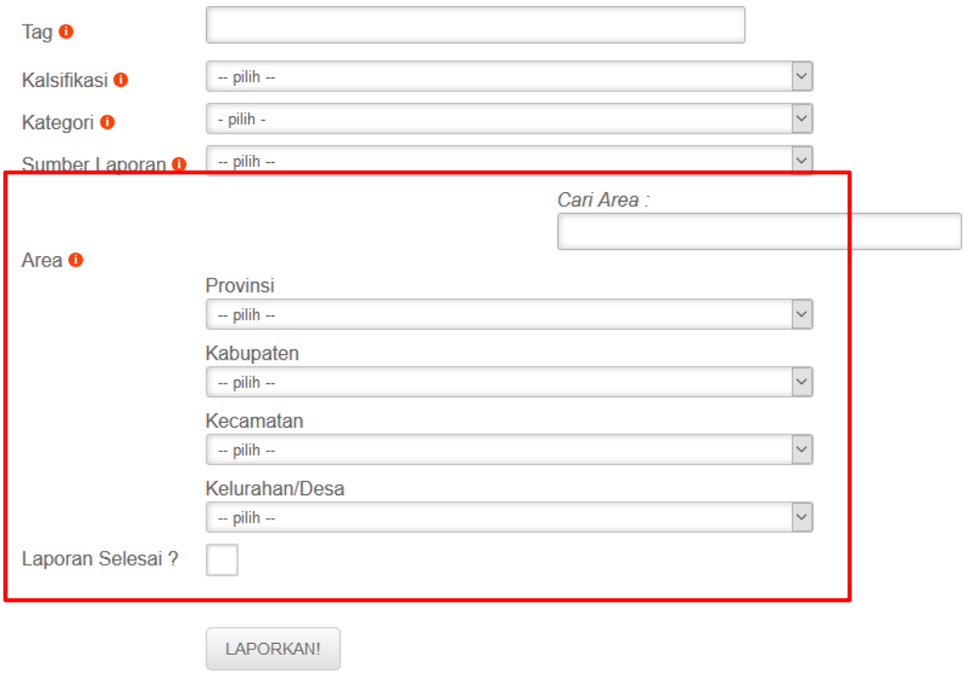
a. "Tanggal Laporan" dengan tanggal pengadu menyerahkan Dokumen.
b. "Isi Laporan" dengan ringkasan kasus pengadu yang disarikan dari dokumen-dokumen tersebut.
c. "Tag" dengan kata kunci kasus pengadu.
d. "Klasifikasi" dengan tipe laporan. "Aspirasi" jika laporan berupa saran/usulan kebijakan. "Pengaduan" jika laporan berisi keluhan tentang pelayanan publik. "Permintaan Informasi" jika laporan berupa pertanyaan terkait fungsi dan wewenang K/L/D. "Whistleblowing System" jika laporan berisikan dugaan pelanggaran hukum dalam suatu K/L/D.
e. "Kategori" dengan kategori laporan sesuai pilihan yang tersedia.

f. “Sumber laporan” dengan cara berkas pengadu tersebut diperoleh.
g. Dokumen pengadu yang telah dipindai, diunggah dalam format PDF atau JPG dengan-menekan tombol “UNGGAH DATA PENDUKUNG”.



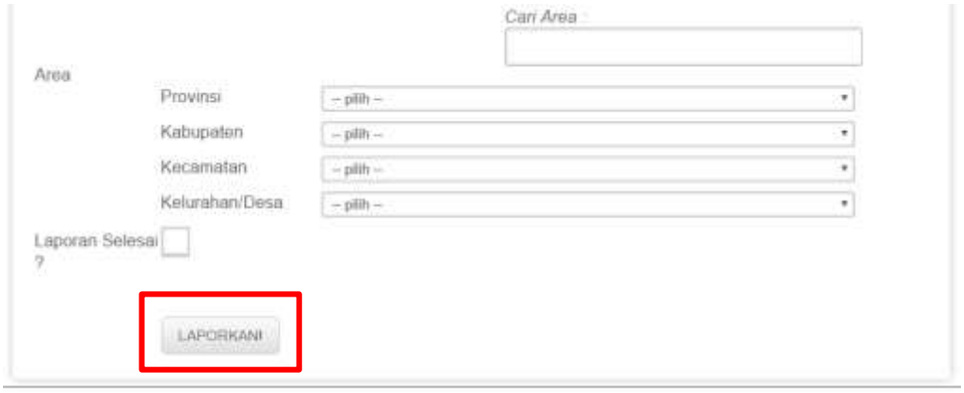
Gambar 25. Unggah Data Pendukung

Akan muncul jendela Windows “File Upload”, pilih file yang akan diunggah lalu tekan “Open”. Ulangi langkah di atas untuk menambahkan file baru. Jika ingin membatalkan pengunggahan suatu file, tekan “delete” pada bagian bawah nama file untuk menghapus file tersebut dari laporan.



Gambar 26. Area pada Form Manual

"Area", lengkapi Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, dan Desa/Kelurahan pengadu. Fitur "Cari Area" juga dapat dimanfaatkan untuk pencarian cepat lokasi pengadu.

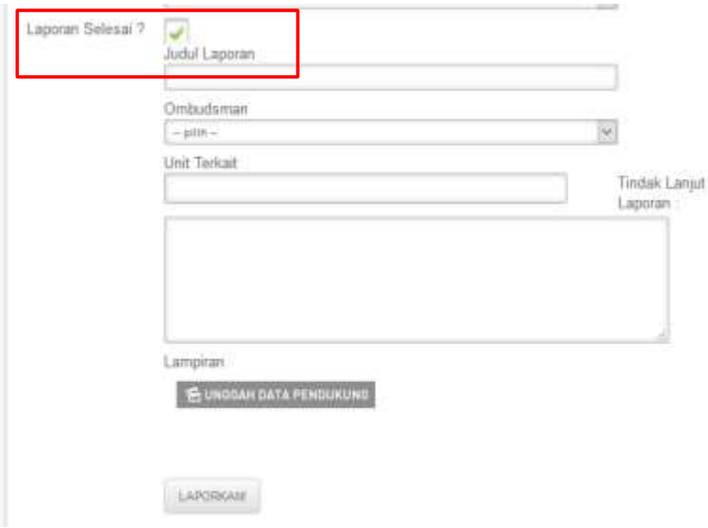


Gambar 27. Tombol Laporkan pada Form Manual

Jika seluruh informasi telah diisi, tekan tombol "LAPORKAN!" untuk mengirim laporan. Akan ada konfirmasi terakhir sebelum laporan dikirim, tekan "OK" untuk tetap mengirim, atau "CANCEL" untuk kembali menyunting laporan. Akan muncul notifikasi dari sistem bahwa laporan telah terikirim, berikut *tracking* ID laporan tersebut.

Gambar 28. Notifikasi Laporan Manual

Jika substansi laporan fisik dari pengadu sudah ditangani sebelum dipindahkan ke Form Manual ikuti langkah-langkah pengisian form manual.



Gambar 29. Form Manual Laporan Selesai

Beri tanda centang pada kotak "Laporan Selesai?", akan muncul isian baru di bawah kotak tersebut.

a. Pada "Judul Laporan", tuliskan judul yang mewakili substansi pengadu dan lokasi kejadian.

b. Pada "Ombudsman", isikan unit kerja Ombudsman yang menangani laporan, sesuai kategori dan tipe laporan. (Apabila tidak ada bidang Ombudsman yang sesuai, pilih "Bidang Lainnya")

c. Pada "Unit terkait", isikan unit yang menangani permasalahan dalam laporan.

d. Pada "Tindak lanjut laporan", tuliskan secara detail langkah-langkah yang sudah dan akan diambil untuk menyelesaikan masalah pengadu.

e. Jika ingin menyertakan berkas lampiran dalam tindak lanjut, gunakan tombol "UNGGAH DATA PENDUKUNG".

Jika seluruh informasi telah diisi, tekan tombol "LAPORKAN!" untuk mengirim laporan. Akan ada konfirmasi terakhir sebelum laporan dikirim, tekan "OK" untuk tetap mengirim, atau "CANCEL" untuk kembali menyunting laporan.

6. Standar Tindak Lanjut

Dalam menindaklanjuti laporan, Administrator harus mengikuti standar-standar berikut ini:

a. Memberikan informasi secara mendetil dan lengkap bahwa masalah yang dilaporkan telah diselesaikan beserta lampiran pendukung sebagai bukti penyelesaian masalah;

b. Memberikan informasi secara mendetil dan lengkap untuk menjawab pertanyaan atau permintaan informasi beserta lampiran pendukung untuk melengkapi jawaban;

c. Jika masalah yang dilaporkan belum dapat diselesaikan dalam waktu dekat, maka Administrator harus memberikan informasi spesifik dan lengkap;

d. Langkah-langkah yang akan ditempuh untuk penyelesaian masalah yang dilaporkan;
   a) Kapan langkah-langkah tersebut akan dilakukan;
   b) Melaporkan kembali hasil dari langkah-langkah ketika telah ditempuh;

e. Jika instansi penerima disposisi harus melakukan koordinasi dengan instansi lainnya, maka Administrator harus menuliskan informasi spesifik dan lengkap mengenai:
   a) Instansi terkait yang akan bersama melakukan koordinasi;
   b) Perihal yang akan dikoordinasikan;
   c) Kapan koordinasi tersebut akan dilakukan;
   d) Melaporkan kembali hasil dari koordinasi ketika telah ditempuh.
f. Jika instansi penerima disposisi telah melakukan verifikasi laporan di lapangan dan tidak menemukan adanya masalah, maka koordinator unit pengaduan harus menjelaskan hasil verifikasi laporan di lapangan tersebut dengan mendetil dan lengkap juga disertai dengan lampiran pendukung yang diperlukan;
g. Jika tindak lanjut laporan yang diberikan telah memenuhi standar di atas, maka laporan tersebut akan tertutup secara otomatis atau dianggap selesai dalam waktu 10 hari semenjak tindak lanjut laporan yang diberikan terakhir, apabila tidak ada respon kembali dari pengadu maupun Administrator Utama.
h. Namun ketika tindak lanjut laporan tidak atau belum (masih dalam proses) memenuhi standar di atas, maka laporan akan ditahan oleh Administrator Utama dan tidak akan tertutup secara otomatis dalam waktu 10 hari, dengan tujuan agar Koordinator unit pengaduan dapat memberikan informasi terkait tindak lanjut terkini untuk penyelesaian pengaduan.

7. Standar Penulisan Tindak Lanjut

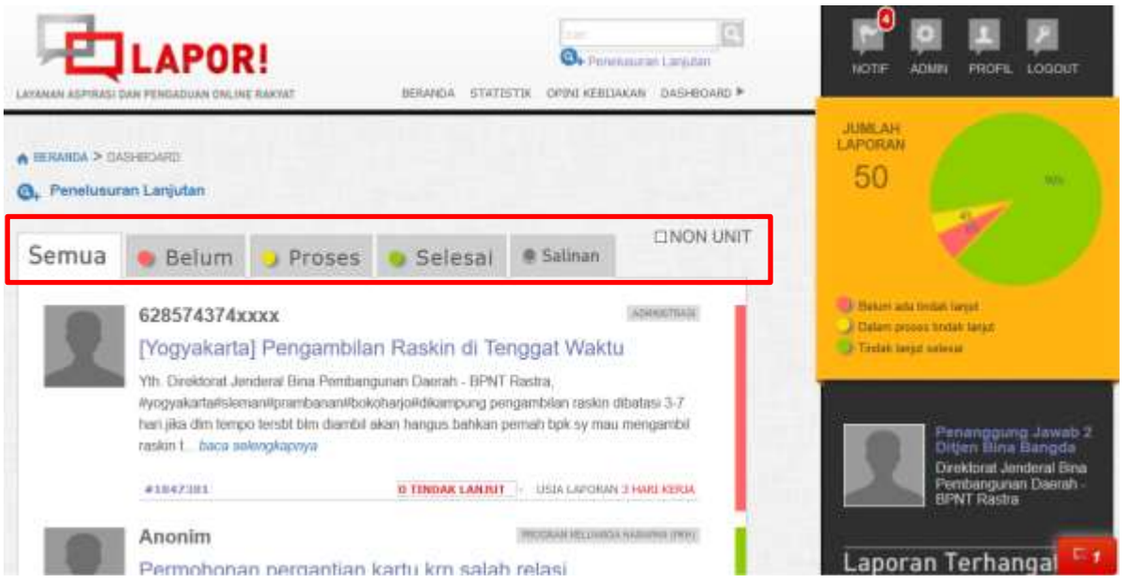
Tindak lanjut laporan pengaduan dari masyarakat sebaiknya menggunakan standar berikut ini:

1) Menggunakan Bahasa Indonesia yang baik (sesuai dengan PUEBI: Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia). Hal ini termasuk untuk struktur kalimat, tanda baca, penggunaan huruf, dan lain-lain,
2) Substansi jawaban harus rinci, lengkap, dan harus diarahkan secara spesifik kepada substansi yang diadukan;
3) Menjawab pertanyaan yang disampaikan pengadu di halaman tindak lanjut laporan, sebagai bentuk dari interaksi atas laporan,
4) Tidak meminta pengadu untuk menghubungi nomor atau alamat kontak lain sebelum jawaban atas pengaduan diberikan secara substantif, mendetil dan lengkap, agar pengaduan langsung dapat terselesaikan,
5) Tidak memberikan tindak lanjut dalam bentuk:
   a. hanya dalam bentuk lampiran pengadu (lampiran pendukung hanya digunakan untuk memperkuat tindak lanjut, bukan sebagai inti tindak lanjut),
   b. berupa tautan yang berisi jawaban di halaman situs web lain,
   c. berupa salinan berita atau artikel yang bukan berasal dari sumber resmi instansi penerima penerusan untuk memastikan kebenaran isi dan pertanggungjawaban tindak lanjut.

8. Fitur-Fitur Pada Halaman Beranda Laporan

a. Tab Laporan

Pada halaman beranda, dapat dilihat daftar pengaduan sesuai dengan status tindak lanjut.



Gambar 30. Tab Laporan

i. Tab “Semua” menampilkan seluruh pengaduan yang telah diteruskan kepada instansi administrator. Tab “Belum” menampilkan seluruh pengaduan yang belum diberikan tindak lanjut.
ii. Tab “Proses” menampilkan seluruh pengaduan yang sudah pernah diberikan tindak lanjut, dan masih belum selesai karena mendapatkan sanggahan dari pengadu/pengadu, masih menunggu penutupan secara otomatis, atau ditahan oleh Administrator Utama.
iii. Tab “Selesai” menampilkan seluruh laporan yang sudah tertutup atau dianggap selesai.
iv. Tab “Salinan” menampilkan seluruh laporan yang diteruskan kepada instansi lain, tetapi disalinkan kepada instansi administrator yang memiliki beranda yang sedang dibuka.

b. Grafik Persentase Laporan

Pada bagian kanan halaman beranda, administrator dapat melihat persentase jumlah laporan sesuai dengan status tindak lanjut

Gambar 31. Grafik Persentase Laporan

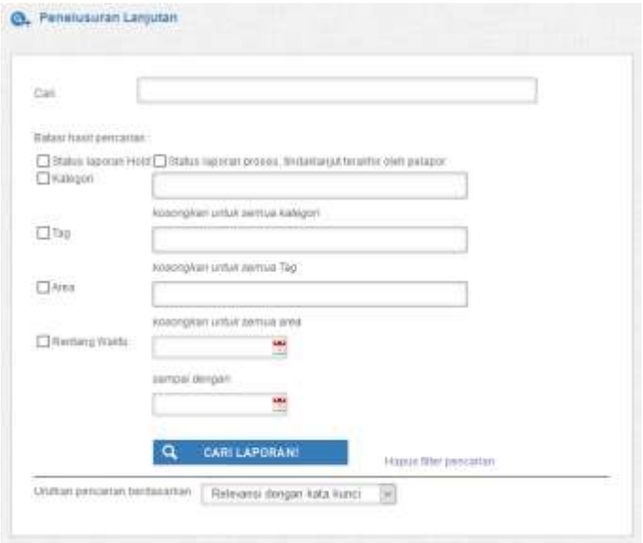
a. Warna merah pada grafik menunjukkan besaran persentase laporan yang belum diberikan tindak lanjut.

b. Warna kuning pada grafik menunjukkan besaran persentase laporan yang sudah pernah diberikan tindak lanjut dan masih belum selesai karena mendapatkan sanggahan dari pengadu, masih menunggu penutupan secara otomatis, atau ditahan oleh Administrator Utama.

c. Warna hijau pada grafik menunjukkan besaran persentase laporan yang sudah selesai.

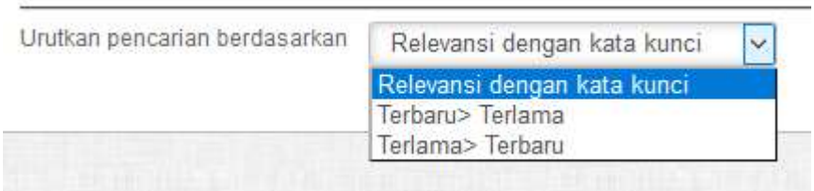
c. Penelusuran Lanjutan

Fitur “Penelusuran Lanjutan” dapat ditemukan pada bagian atas kolom daftar laporan. Dengan mengklik tombol ini, Administrator dapat mencari laporan tertentu berdasarkan kata kunci, kategori, tag, area, dan waktu. Di bawah ini adalah gambar tampilan pada situs LAPOR! setelah mengklik tombol “PENELUSURAN LANJUTAN”.



Gambar 32. Penelusuran Lanjutan

Setelah mengisi kolom kata kunci atau kategori atau tag atau area atau rentang waktu, klik tombol "CARI LAPORAN!" yang berada di bagian bawah. Laporan juga dapat diurutkan berdasarkan 3 kategori yang tersedia.



Gambar 33. Kategori Pencarian Laporan Pengaduan

d. Export Laporan

Fitur "EXPORT LAPORAN" dapat digunakan oleh Administrator untuk mengunduh pengaduan yang didisposisikan kepada instansi terkait dalam bentuk dokumen Microsoft Excel. Dokumen ini dapat digunakan sebagai bentuk laporan tertulis mengenai pemanfaatan sistem LAPOR! maupun analisis lebih lanjut oleh instansi yang bersangkutan. Tombol "EXPORT LAPORAN" dapat ditemukan pada bagian paling bawah di halaman beranda laporan.

Gambar 34. Export Laporan

Setelah mengklik tombol "EXPORT LAPORAN", Administrator dapat menentukan laporan apa saja yang akan diunduh berdasarkan tanggal, status tindak lanjut, kategori, dan tag. Di dalam dokumen *microsoft excel* yang diunduh, akan terdapat informasi sebagai berikut:

1) Nama instansi
2) Tanggal dan waktu export laporan
3) Kategori pilihan laporan yang dimasukkan saat export laporan (tanggal / status / kategori / tag)
4) User ID yang melakukan export laporan
5) Tabel daftar laporan yang berisi:
   a) Nomor tracking ID laporan
   b) Tanggal dan waktu laporan
   c) Username atau nomor ponsel pengadu
   d) Topik laporan
   e) Tagging yang diberikan saat pengesahan laporan oleh administrator
   f) Judul laporan
   g) Isi laporan
   h) Area
   i) Laporan anonim / tidak
   j) Laporan rahasia / tidak
   k) Status tindak lanjut
   l) Instansi penerima penerusan laporan
   m) Nama administrator yang mensahkan laporan
   n) Tanggal penerusan laporan
   o) Instansi yang mendapatkan salinan laporan
   p) Tanggal tindak lanjut (jika ada)
   q) Nama pihak yang menindaklanjuti (jika ada)
   r) Isi tindak lanjut (jika ada).

Berikut ini adalah sebagian tampilan dokumen *microsoft excel* sebagai hasil dari *export* laporan:

nid	tanggal	first_name	last_name	klasifikasi	tags
1850886	22 August 2017 00:00:00	Anonim		Pengaduan	#pkh
1849909	22 August 2017 00:00:00	Anonim		Pengaduan	
1849937	22 August 2017 00:00:00	Anonim		Pengaduan	#pkh
1850831	24 August 2017 00:00:00	Anonim		Pengaduan	#pkh

Exported at 27 August 2017 18:28:06 by Penanggung Jawab 2 Ditjen Bina Bangda

Gambar 35. Hasil Eksport Laporan Pengaduan

e. Fitur "Bukan Wewenang"

Fitur "BUKAN WEWENANG INSTITUSI KAMI" adalah fitur yang dapat digunakan oleh Administrator untuk meminta Administrator Utama menganalisis kembali tujuan penerusan laporan. Hal ini dilakukan apabila terjadi kesalahan penerusan laporan oleh Administrator Utama.

i. Tombol fitur

Fitur "BUKAN WEWENANG INSTITUSI KAMI" terdapat pada laporan-laporan dengan status "Belum". Fitur "BUKAN WEWENANG INSTITUSI KAMI" dapat dilihat setelah K/L/D masuk ke halaman tindak lanjut laporan yang dipilih. Pemanfaatan fitur "BUKAN WEWENANG INSTITUSI KAMI" dapat dilakukan dengan menekan tombol "Menu" di bagian bawah halaman tindak lanjut laporan, lalu klik "BUKAN WEWENANG INSTITUSI KAMI".

Gambar 36. Menu Bukan Wewenang Kami

ii. Pengiriman Permintaan dan Saran Penyesuaian

Setelah menekan tombol “BUKAN WEWENANG INSTITUSI KAMI”, maka akan muncul sebuah halaman *pop-up* berupa kolom yang wajib diisi dengan alasan yang tepat mengapa dilakukan pengembalian laporan kepada Administrator Utama. Kemudian, pilihlah salah satu instansi K/L/D lainnya pada kolom yang disediakan yang sekiranya berwenang menangani laporan tersebut. Setelah selesai melakukan pengisian, tekan tombol “Kirim”.

Gambar 37. Alasan Penolakan Laporan

Setelah melalui tahapan tersebut, Administrator akan menerima permohonan pengubahan tujuan laporan untuk kemudian dilakukan perbaikan disposisi/penerusan laporan.

Lampiran 2: FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN PROGRAM BANSOS RASTRA

FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN PROGRAM RASTRA

No Form : SPP/Rastra/001

INFORMASI PELAPOR (Diisi oleh Penerima Pengaduan)

Nama Lengkap* : .....

E-Mail : .....

No Telepon* : .....

Provinsi* : .....

Kab/Kota* : .....

Kecamatan* : .....

Kel/Desa* : .....

**) Wajib diisi.*

INFORMASI PENGADUAN (Diisi oleh Penerima Pengaduan)

No Pengaduan :

Tgl Pengaduan* : / /

Institusi yang Menangani :
- ☐ Kemenko PMK
- ☐ Kementerian Dalam Negeri.
- ☐ Kementerian Sosial
- ☐ Kementerian PPN/Bappenas
- ☐ BULOG
- ☐ .....

Klasifikasi Laporan :
☐ Aspirasi ☐ Pengaduan ☐ Permintaan Informasi

Kategori* :
- ☐ Kualitas
- ☐ Waktu.
- ☐ Harga
- ☐ Jumlah
- ☐ Sasaran
- ☐ Administrasi
- ☐ Penyalahgunaan

**) Pilih Salah Satu.*

Tipe Laporan* :
- ☐ Anonim
- ☐ Rahasia
- ☐ Publikasi

**) Pilih Salah Satu.*

ISI PENGADUAN (Diisi oleh Penerima Pengaduan)

Lokasi Kejadian : .....

Tanggal Kejadian : .....

Pengaduan :

Sumber Laporan* :
- ☐ Hotline Services
- ☐ Call Center
- ☐ Email Instansi
- ☐ Facebook
- ☐ Fax
- ☐ Pos Surat
- ☐ Radio
- ☐ SMS Pimpinan
- ☐ Surat Kabar
- ☐ Tatap Muka
- ☐ Telepon
- ☐ Twitter
- ☐ Website Instansi

**) Pilih Salah Satu, Sumber Laporan.*

TINDAK LANJUT PENGADUAN (Diisi oleh Penanggung Jawab Pengaduan)

Tanggal: .....

Judul Laporan: .....

Status Laporan :
☐ Selesai ☐ Pending

Penyelesaian Pengaduan
- ☐ 1. Diselesaikan di Unit.
- ☐ 2. Bukan Wewenang Institusi*, Disposisi ke:
  - ☐ Kemenko PMK
  - ☐ Kemendagri.
  - ☐ Kemensos
  - ☐ Kemen PPN/Bappenas
  - ☐ BULOG
  - ☐ .....

**) Jika pilihan No 2, Wajib mengisi tujuan disposisi*

Hasil Tindak Lanjut :

Yang Melapor	Penerima Pengaduan	Penanggung Jawab
(.....)	(.....)	(.....)

Lampiran 3: FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN PROGRAM BPNT

FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN PROGRAM BPNT

No Form : SPP/BPNT/001

INFORMASI PELAPOR (Diisi oleh Penerima Pengaduan)

Nama Lengkap* : _____

E-Mail : _____

No Telepon* : _____

Provinsi* : _____

Kab/Kota* : _____

Kecamatan* : _____

Kel/Desa* : _____

*) Wajib diisi.

INFORMASI PENGADUAN (Diisi oleh Penerima Pengaduan)

No Pengaduan :

Tgl Pengaduan* : / /

Institusi yang Menangani :
- ☐ Kemenko PMK
- ☐ Kementerian Dalam Negeri.
- ☐ Kementerian Sosial
- ☐ Kementerian PPN/Bappenas
- ☐ Bank HIMBARA
- ☐ .....

Klasifikasi Laporan :
☐ Aspirasi ☐ Pengaduan ☐ Permintaan Informasi

Topik* :
- ☐ Program
- ☐ Kepesertaan
- ☐ Kartu/KKS, Pin,
- ☐ Jenis Mutu & Harga Pangan
- ☐ e-warong/outlet
- ☐ Sosialisasi & Edukasi
- ☐ Lain-lain

*) Pilih Salah Satu.

Tipe Laporan* :
- ☐ Anonim
- ☐ Rahasia
- ☐ Publikasi

*) Pilih Salah Satu.

ISI PENGADUAN (Diisi oleh Penerima Pengaduan)

Lokasi Kejadian : _____

Tanggal Kejadian : _____

Pengaduan :

Sumber Laporan* :
- ☐ Hotline Services
- ☐ Call Center
- ☐ Email Instansi
- ☐ Facebook
- ☐ Fax
- ☐ Pos Surat
- ☐ Radio
- ☐ SMS Pimpinan
- ☐ Surat Kabar
- ☐ Tatap Muka
- ☐ Telepon
- ☐ Twitter
- ☐ Website Instansi

*) Pilih Salah Satu, Sumber Laporan.

TINDAK LANJUT PENGADUAN (Diisi oleh Penanggung Jawab Pengaduan)

Tanggal: _____

Judul Laporan: _____

Status Laporan :
☐ Selesai ☐ Pending

Penyelesaian Pengaduan
- ☐ 1. Diselesaikan di Unit.
- ☐ 2. Bukan Wewenang Institusi*, Disposisi ke:
  - ☐ Kemenko PMK
  - ☐ Kemendagri.
  - ☐ Kemensos
  - ☐ Kemen PPN/Bappenas
  - ☐ Bank Himbara
  - ☐ .....

*) Jika pilihan No 2, Wajib mengisi tujuan disposisi

Hasil Tindak Lanjut :

Yang Melapor	Penerima Pengaduan	Penanggung Jawab
(.....)	(.....)	(.....)

Lampiran 4: CONTOH LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN BANSOS RASTRA/ BPNT

Laporan Pengelolaan Pengaduan Bansos Rastra/ BPNT*

Kabupaten/Kota ..... Provinsi .....

Per Bulan ..... Tahun .....

A. Jumlah Pengaduan yang Dikelola Menurut Jenis Saluran dan Kategori

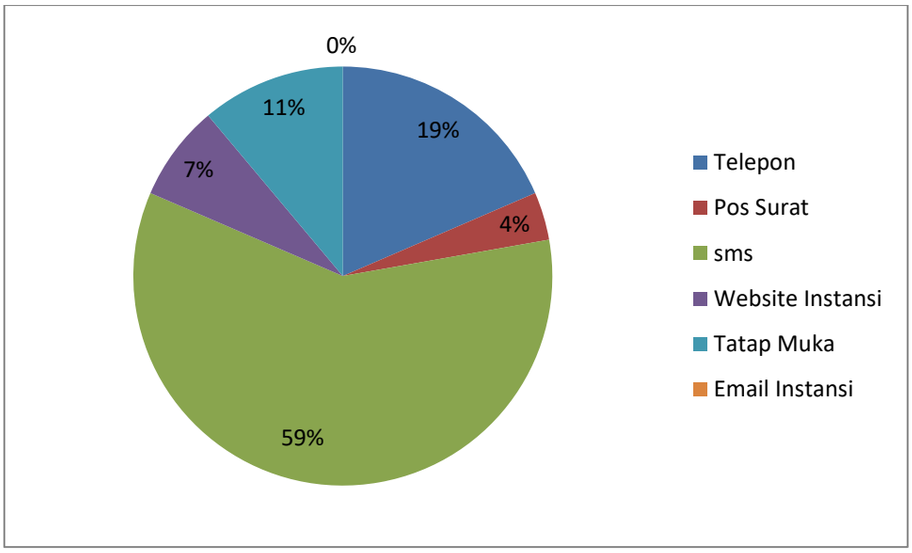
Hingga akhir bulan … tahun ..., jumlah pengaduan terkait Bansos Rastra ataupun BPNT yang masuk melalui SMS, e-mail, website, faksimile, telepon, surat, tatap muka, adalah **...** aduan, sebagaimana diperlihatkan dalam Tabel 5 dan Grafik 1 di bawah ini.

Tabel 5. Jumlah Pengaduan yang Dikelola Menurut Saluran dan Kategori --- Periode (Bulan) s/d (Bulan) (Tahun)

No.	Kategori Pengaduan	Saluran Pengaduan							Jumlah	%
		SMS	E-mail	Website	Faks	Telepon	Surat	Tatap Muka		
1	Keluhan	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
2	Permintaan informasi	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
3	Apresiasi	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
4	Lain-lain	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
5	Diarsipkan*	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Jumlah		0	0	0	0	0	0	0	0	100,00
Persentase		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	

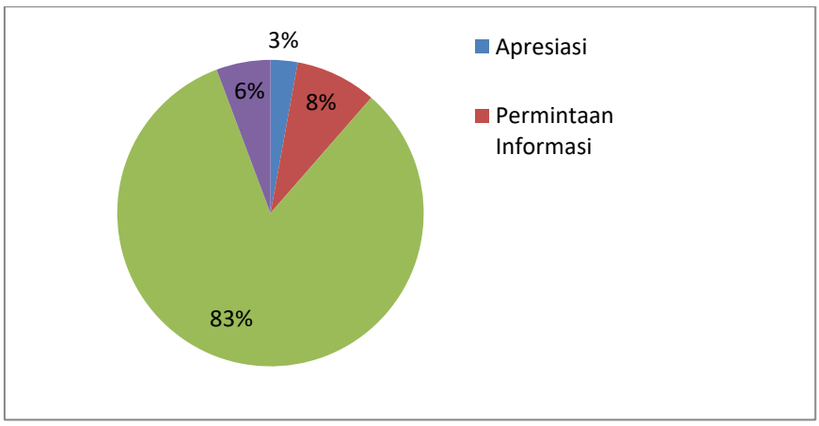
**) Diarsipkan karena isi pengaduan tidak lengkap, sulit dipahami, dikirim berulang, tidak relevan, berisi caci maki, masukan (kritik atau saran), dan sebagainya.*

Dari tabel tersebut di atas, terlihat bila pengaduan sebagian besar masuk melalui saluran ... sebesar …%, selanjutnya melalui saluran ... sebesar …%, dan melalui ... sebesar …%, sementara pengaduan dengan saluran lainnya kurang signifikan.



Grafik 1. Jumlah Pengaduan yang Dikelola Menurut Saluran Pengaduan, Periode (Bulan) s/d (Bulan) (Tahun)

Hasil klasifikasi pengaduan yang masuk memperlihatkan bahwa kategori penyampaian aduan yang relevan terkait Bansos Rastra/BPNT sebanyak …. (…%), kategori yang murni permintaan informasi sebanyak … (…%), yang merupakan kombinasi antara penyampaian aduan dan permintaan informasi ... (...%), yang menyampaikan apresiasi sebanyak ... (…%), dan yang diarsipkan sebanyak ... (…%).



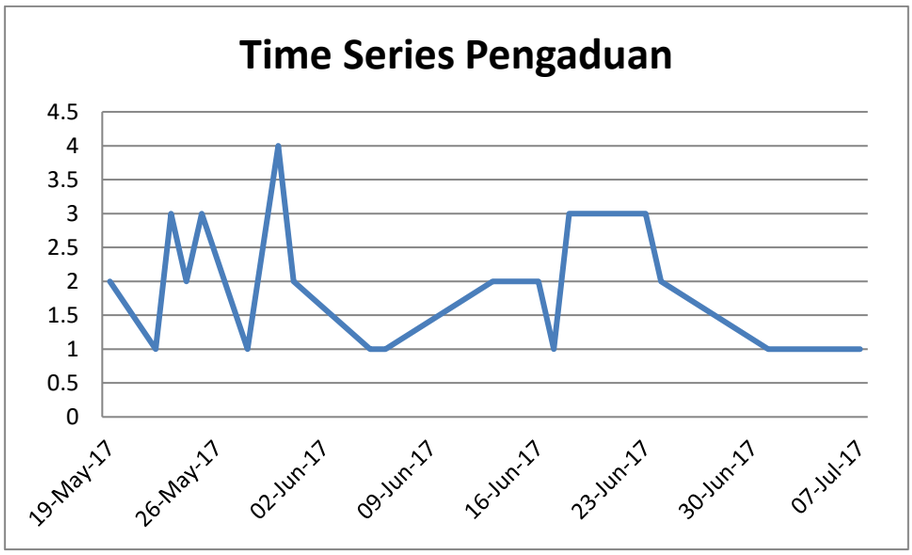
Grafik 2. Jumlah Pengaduan yang Dikelola Menurut Kategori Pengaduan, Periode (Bulan) s/d (Bulan) (Tahun)

B. Jumlah Pengaduan yang Dikelola Menurut Bulan Pengelolaan

Sampai akhir bulan … tahun ..., kecenderungan pengaduan yang masuk setiap bulannya dapat dilihat dalam Tabel 6 dan Grafik 3 berikut ini.

Tabel 6. Jumlah Pengaduan yang Dikelola Menurut Bulan Pengelolaan --- Periode (Bulan) s/d (Bulan) (Tahun)

Kategori Pengaduan	2017							Jumlah
	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	
Keluhan								
Permintaan informasi								
Apresiasi								
Lain-lain								
JUMLAH								



Grafik 3. Jumlah Pengaduan yang Dikelola Menurut Bulan Pengelolaan, --- Periode (Bulan) s/d (Bulan) (Tahun)

C. Hasil Pengelolaan Keluhan yang Relevan Menurut Topik Utama serta Status Penanganan

Berdasarkan topik utama yang diangkat, laporan Keluhan yang relevan dapat dibedakan lagi menjadi tujuh kelompok pengaduan untuk Bansos Rastra, yaitu laporan mengenai (1) sasaran program (tepat sasaran); (2) jumlah beras yang diterima (tepat jumlah); (3) terkait harga tebus yang masih dikenakan kepada KPM (tepat harga); (4) jadwal penyaluran beras (tepat waktu); (5) mutu beras yang diterima (tepat mutu); (6) lokasi dan tata cara penyaluran beras (tepat administrasi); dan (7) penyalahgunaan bantuan Bansos Rastra, Sedangkan untuk program BPNT yaitu Keluhan mengenai (1) Program; (2) Kepesertaan; (3)

Kartu/KKS, Pin; (4) Jenis Mutu & Harga Pangan (5) *e-warong/outlet*/agen; (6) Sosialisasi & Edukasi (7) Penyalahgunaan bantuan.

Sementara itu, ada enam jenis permintaan informasi berdasarkan topik utama yang diangkat pada Bansos Rastra, yaitu permintaan informasi tentang (1) sasaran program (info sasaran); (2) jumlah beras yang diterima (info jumlah); (3) harga tebus beras (info harga); (4) jadwal penyaluran beras (info waktu); (5) mutu beras yang diterima (info mutu); (6) lokasi dan tatacara penyaluran beras (info administrasi); dan (7) syarat dan ketentuan lain dari Bansos Rastra, misal masih berlanjut tidaknya program (info program) dan pada BPNT yaitu (1) Program; (2) Kepesertaan; (3) Kartu/KKS, Pin; (4) Jenis Mutu & Harga Pangan (5) *e-warong/outlet*/agen; (6) Sosialisasi & Edukasi (7) Lain-lain.

Setelah laporan pengaduan dan permintaan info didisposisikan kepada pihak yang terkait, maka laporan dan permintaan informasi akan melalui tiga tahap penanganan, yaitu (1) belum ditindak lanjut (pihak berwenang belum menanggapi laporan pengaduan); (2) dalam proses tindak lanjut (pihak berwenang sudah menanggapi aduan dan menunggu umpan balik dari pengadu); serta (3) tindak lanjut selesai (pengadu tidak memberi umpan balik negatif dalam waktu 10 hari sehingga kasus aduan selesai ditangani).

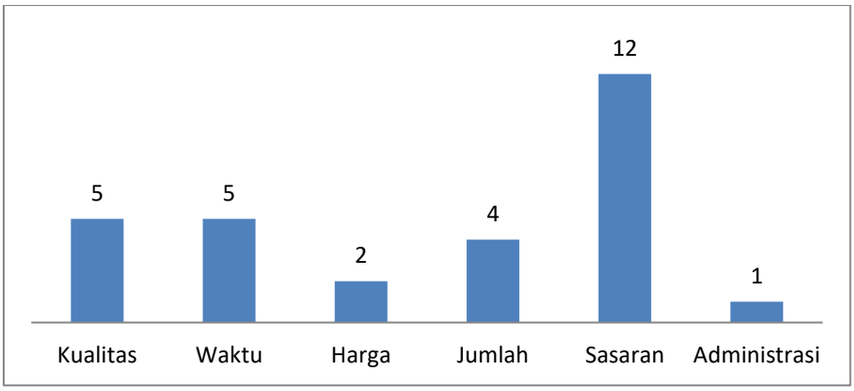
Hingga bulan... tahun..., hasil pengelolaan aduan yang relevan dan/atau permintaan informasi berdasarkan topik utamanya untuk kabupaten/kota yang melaksanakan Bansos Rastra diperlihatkan oleh Tabel 7 dan Grafik 4, sedangkan untuk kabupaten/kota yang melaksanakan BPNT diperlihatkan pada Tabel 8 dan Grafik 5 berikut ini.

1) Hasil Pengelolaan Pengaduan Bansos Rastra

Laporan pengelolaan pengaduan untuk kabupaten/kota yang melaksanakan Bansos Rastra adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Pengelolaan dari laporan pengaduan Bansos Rastra Menurut Topik Utama dan Status Penanganan --- Periode (Bulan) s/d (Bulan) (Tahun)

Topik Utama Pengaduan yang Relevan	Belum Ada Tindak Lanjut	Status Penanganan dalam Proses Tindak Lanjut	Tindak Lanjut Selesai	Jumlah
Penyampaian Keluhan				
Jumlah	0	0	0	0
Sasaran	0	0	0	0
Harga	0	0	0	0
Administrasi	0	0	0	0
Waktu	0	0	0	0
Mutu	0	0	0	0
Penyalahgunaan Bantuan	0	0	0	0
Permintaan Informasi	0	0	0	0
Apresiasi	0	0	0	0



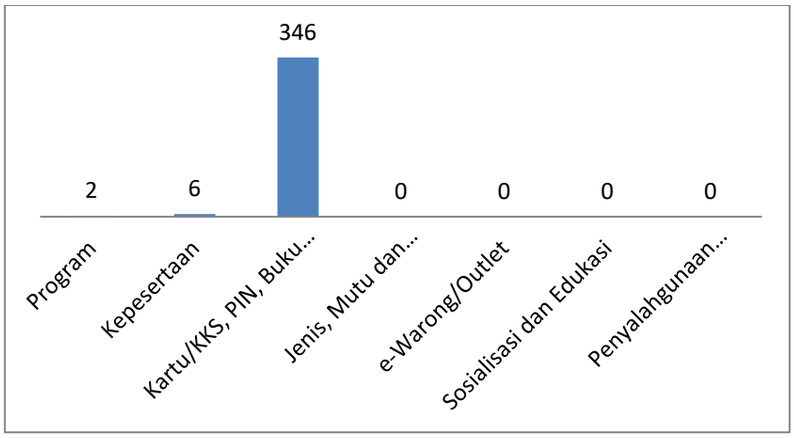
Grafik 4. Hasil Pengelolaan dari Laporan Pengaduan Bansos Rastra Menurut Topik Pengaduan dan Status Penanganan --- Periode (Bulan) s/d (Bulan)(Tahun)

2) Hasil Pengelolaan Pengaduan BPNT

Laporan pengelolaan pengaduan kabupaten/kota yang melaksanakan BPNT adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Pengelolaan dari Laporan Pengaduan BPNT Menurut Topik Utama dan Status Penanganan --- Periode (Bulan) s/d (Bulan) (Tahun)

Topik Utama Pengaduan yang Relevan	Belum Ada Tindak Lanjut	Status Penanganan dalam Proses Tindak Lanjut	Tindak Lanjut Selesai	Jumlah
Penyampaian Keluhan				
Program	0	0	0	0
Kepesertaan	0	0	0	0
Kartu/KKS, Pin,	0	0	0	0
Jenis Mutu & Harga Pangan	0	0	0	0
E-warong/outlet/agen	0	0	0	0
Sosialisasi & Edukasi	0	0	0	0
Lain-lain	0	0	0	0
Permintaan Informasi	0	0	0	0
Apresiasi	0	0	0	0



Grafik 5. Hasil Pengelolaan dari laporan pengaduan BPNT Menurut Topik laporan dan Status Penanganan --- Periode (Bulan) s/d (Bulan) (Tahun)

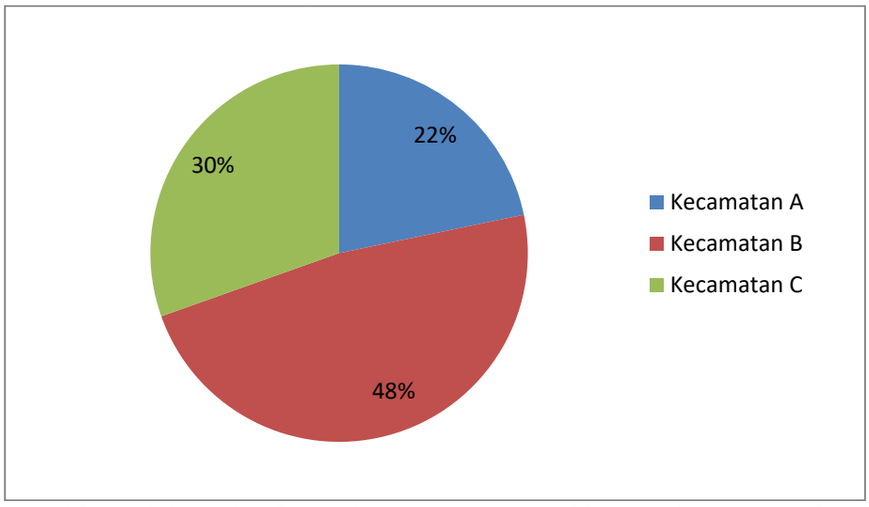
D. Hasil Pengelolaan Pengaduan yang Relevan Menurut Daerah Asal Pengaduan

Hingga bulan... tahun..., hasil pengelolaan pengaduan yang relevan dan/atau permintaan informasi berdasarkan daerah asal pengaduan diperlihatkan oleh Tabel 9 serta Grafik 6 dan 7 berikut ini.

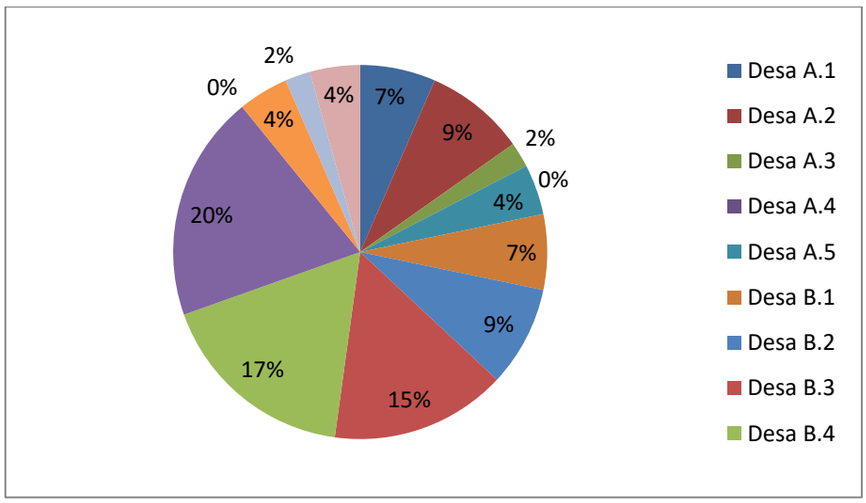
Tabel 9. Hasil Pengelolaan Pengaduan yang Relevan Menurut Daerah Asal Pengaduan dan Status Penanganan Periode (Bulan) s/d (Bulan) (Tahun)

Daerah Asal Aduan yang Relevan dan/atau Permintaan Info	Belum Ada Tindak Lanjut	Status Penanganan dalam Proses Tindak Lanjut	Tindak Lanjut Selesai	Jumlah
Kecamatan A	4	2	2	8
Desa A.1	0	0	0	0
Desa A.2	2	0	1	4
Desa A.3	1	1	1	3
Desa A.4	1	0	0	1
Desa A.5	0	1	0	1
Kecamatan B	0	0	1	1
Desa B.1	0	0	1	1
Desa B.2	0	0	0	0
Desa B.3	0	0	0	0
Desa B.4	0	0	0	0
Kecamatan C	4	3	3	10
Desa C.1	1	0	2	3
Desa C.2	2	0	1	3
Desa C.3	1	1	0	2
Desa C.4	0	0	0	0
Desa C.5	0	2	0	2
JUMLAH	8	5	6	19

Grafik 6. Hasil Pengelolaan dari Pengaduan yang Relevan Menurut Kecamatan Asal Laporan Pengaduan ---- Periode (Bulan)-(Bulan)(Tahun)



Grafik 6. Hasil Pengelolaan dari Pengaduan yang Relevan Menurut Kecamatan Asal Laporan Pengaduan ---- Periode (Bulan) s/d (Bulan)(Tahun)



Grafik 7. Hasil Pengelolaan Laporan Pengaduan yang Relevan Menurut Desa Asal Pengaduan --- Periode (Bulan) s/d (Bulan)(Tahun)

Topik pengaduan relevan yang paling sering muncul di Kecamatan A adalah: ... (...%), ... (%), dan ... (%); di Kecamatan B adalah: ... (...%), ... %), dan ... (%); serta di Kecamatan C adalah: ... (...%), ... (%), dan ... (%).

Tingkat penyelesaian penanganan aduan di Kecamatan A/B/C adalah ...

Kendala (faktor penghambat) dalam penanganan aduan di Kecamatan A/B/C adalah ...

Kendala (faktor penghambat) khususnya dalam penanganan aduan di Desa A/B/C adalah ...

E. Kesimpulan, Rencana Tindak Lanjut, dan Saran

Kesimpulan, Rencana Tindak Lanjut, Saran

Lampiran 5: FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ) BANSOS RASTRA

Berikut adalah pertanyaan-pertanyaan yang sering diajukan (*Frequently Asked Questions*/FAQ) Bansos Rastra:

1. Apa itu Bantuan Sosial Beras Sejahtera (Bansos Rastra)?

Bantuan Sosial Rastra adalah bantuan sosial dalam bentuk beras berkualitas medium kepada KPM sejumlah 10 kg setiap bulannya tanpa dikenakan harga/biaya tebus. Bansos Rastra merupakan kebijakan transformasi dari Subsidi Raskin/Rastra.

2. Apa manfaat Bansos Rastra?

a) Peningkatan ketahanan pangan di tingkat KPM, sekaligus sebagai mekanisme perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan.
b) Peningkatan akses pangan baik secara fisik (beras tersedia di TD/TB), maupun ekonomi (disalurkan tanpa dikenakan harga/biaya tebus) kepada KPM.
c) Sebagai pasar bagi hasil usaha tani padi.
d) Stabilisasi harga beras di pasaran.
e) Pengendalian inflasi melalui intervensi Pemerintah dan menjaga stok pangan nasional.
f) Membantu pertumbuhan ekonomi di daerah.

3. Bagaimana Pagu Bansos Rastra ditetapkan?

a) Menteri Sosial menerbitkan Surat Keputusan (SK) Pagu Bansos Rastra provinsi dan kabupaten/kota serta menyampaikannya kepada Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.
b) Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan menyampaikan pagu beserta informasi Bansos Rastra kepada Gubernur dan Bupati/Walikota.
c) Gubernur dan Bupati/Walikota tidak perlu menetapkan/menerbitkan SK Pagu sebagaimana berlaku pada Subsidi Rastra

4. Siapa yang berhak menerima Bansos Rastra?

Penerima Manfaat Bansos Rastra adalah Keluarga dengan kondisi sosial ekonomi 25% terendah, selanjutnya disebut Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Bansos Rastra yang namanya termasuk di dalam Daftar KPM dan ditetapkan oleh Menteri Sosial.

5. Siapa yang menyampaikan Daftar Penerima Manfaat/DPM (data *By Name By Address*/BNBA) Bansos Rastra?

Daftar Penerima Manfaat (DPM) atau Daftar KPM Bansos Rastra disampaikan oleh Kementerian Sosial kepada Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota (c.q. Tim Koordinasi Bansos Pangan Provinsi dan Kabupaten/Kota) melalui aplikasi SIKS-NG.

6. Darimana sumber data KPM Bansos Rastra?

Data KPM bersumber dari Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin (DT-PPFM), yang merupakan hasil pemutakhiran Basis Data Terpadu di tahun 2015.

7. Siapa yang mengelola Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin (DT-PPFM)?

DT-PPFM dikelola oleh Kelompok Kerja Pengelola Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin, selanjutnya disebut Pokja Data yang dibentuk melalui Surat Keputusan Menteri Sosial. Pokja Data terdiri dari: Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Kementerian PPN/Bappenas, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Sosial, Badan Pusat Statistik (BPS), dan Sekretariat Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (TNP2K).

8. Apakah dimungkinkan perubahan DPM Bansos Rastra?

Ya, perubahan DPM dimungkinkan untuk mengakomodasi perubahan karakteristik KPM di tingkat desa/kelurahan/pemerintahan setingkat yaitu melalui musyawarah desa/kelurahan (musdes/muskel) dan/atau musyawarah kecamatan (muscam).

9. Bagaimana mekanisme perubahan DPM atau penggantian KPM?

a) KPM Bansos Rastra yang dapat diganti/dikeluarkan dari DPM adalah:
   i. KPM yang pindah alamat ke luar desa/kelurahan/pemerintahan setingkat,
   ii. KPM yang seluruh anggota keluarganya sudah meninggal,
   iii. KPM yang tercatat ganda atau lebih, serta
   iv. KPM yang menolak Bansos Rastra.

   KPM Bansos Rastra yang Pasangan Kepala Keluarga/Pengurus Keluarga/Istrinya meninggal tetap memperoleh haknya. Bansos Rastra diberikan kepada Kepala Keluarga atau Anggota Keluarga lain dan dilakukan mekanisme perubahan data dalam DPM. Bagi KPM yang tercatat ganda (dua kali atau lebih) pada DPM Bansos Rastra, maka dapat dilakukan penggantian bagi pencatatan KPM yang kedua atau lebih.

b) Keluarga yang dapat dimasukkan menjadi KPM Pengganti adalah keluarga dari Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin (DT-PPFM) yang dianggap layak berdasarkan hasil Musdes/Muskel dan/atau Muscam. DT-PPFM tersebut tersedia di Dinas Sosial Kabupaten/Kota.

c) Daftar akhir KPM Bansos Rastra termasuk perubahannya bila dilakukan Musdes/Muskel, dituangkan ke dalam DPM-1 Bansos Rastra.

d) Setelah DPM-1 diterbitkan di tingkat desa/kelurahan/pemerintahan setingkat sebagai hasil Musdes/Muskel dan/atau Muscam, penyaluran Bansos Rastra dapat langsung dilakukan pada tahun berjalan, kecuali untuk KPM Pengganti. Penyaluran Bansos Rastra untuk KPM Pengganti dapat dilakukan setelah penetapan dari Kementerian Sosial.

e) Apabila Musdes/Muskel dan/atau Muscam diselenggarakan, maka harus dilengkapi dengan Berita Acara (BA), Formulir Rekapitulasi Pengganti (FRP) dan DPM-1. Format BA, FRP, dan DPM-1 terdapat pada Lampiran Pedum.

f) Dokumen BA Musdes/Muskel dan/atau Muscam, FRP dan DPM-1 dilaporkan oleh desa/kelurahan/pemerintahan setingkat dan/atau kecamatan kepada Tim Koordinasi

Bansos Pangan Kabupaten/Kota (c.q. Dinas Sosial). Bupati/Walikota melalui Tim Koordinasi Bansos Pangan Kabupaten/Kota mengirimkan salinan elektronik dokumen perubahan DPM Bansos Rastra kepada Direktorat Jenderal Penanganan Fakir Miskin (PFM) Kementerian Sosial dengan tembusan kepada Gubernur (c.q. Tim Koordinasi Bansos Pangan Provinsi) selambat-lambatnya diterima pada tanggal 15 setiap bulannya.

g) Daftar KPM Pengganti ditetapkan oleh Dirjen PFM Kementerian Sosial pada tanggal 20 setiap bulannya. Selanjutnya Daftar KPM Pengganti yang telah ditetapkan disampaikan oleh Kementerian Sosial kepada Tim Koordinasi Bansos Pangan Kabupaten/Kota.

10. Bagaimana jika KPM tersebut berhak menerima Bansos Rastra, tetapi belum terdapat dalam DT-PPFM?

Jika Musdes/Muskel mengidentifikasi bahwa terdapat keluarga yang berhak menerima Bansos Rastra namun belum terdapat dalam DT-PPFM, maka keluarga tersebut dapat melakukan pendaftaran aktif untuk diproses masuk ke dalam DT-PPFM melalui SIKS-NG atau sistem aplikasi lain yang terhubung dengan SIKS-NG (seperti: Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu/SLRT, Mekanisme Pemutakhiran Mandiri/MPM, dan lainnya).

11. Bagaimana Mekanisme Penyaluran Bansos Rastra?

a) Kementerian Sosial memberikan penugasan kepada Perum BULOG untuk melaksanakan pengadaan dan penyaluran Bansos Rastra sampai ke TD.
b) Setiap bulan Kementerian Sosial menerbitkan Surat Perintah Penyaluran kepada Perum BULOG untuk penyaluran Bansos Rastra ke TD.
c) Perum BULOG bertanggung jawab menyalurkan Bansos Rastra sampai ke TD dengan berkoordinasi dengan pemerintah kabupaten/kota mengenai jadwal dan tempat/lokasi penyaluran.
d) Pelaksana Distribusi harus melakukan pemeriksaan kualitas dan kuantitas Bansos Rastra yang diserahkan oleh Satker Bansos Rastra Perum BULOG di TD.
e) Serah terima Bansos Rastra antara Satker Bansos Rastra Perum BULOG dengan Pelaksana Distribusi dilakukan di TD dan dibuat BAST yang ditandatangani oleh kedua belah pihak. BAST dibuat rangkap 2 (dua) untuk disimpan oleh masing-masing pihak.
f) Dalam hal kuantitas dan/atau kualitas Bansos Rastra yang diserahkan oleh Perum BULOG di TD tidak sesuai sebagaimana tertuang dalam dokumen BAST, maka Perum BULOG dalam waktu selambat-lambatnya 2x24 jam harus memenuhi kekurangan kuantitas Bansos Rastra dan/atau menggantinya dengan kualitas yang sesuai. Segala biaya yang timbul dari hal ini seluruhnya menjadi tanggung jawab Perum BULOG.
g) Penyaluran Bansos Rastra dari TD ke TB sampai ke KPM menjadi tanggung jawab pemerintah kabupaten/kota.
h) Pelaksanaan penyaluran Bansos Rastra di TB kepada KPM dilakukan oleh Pelaksana Distribusi dengan menyerahkan Bansos Rastra sejumlah 10 kg setiap bulan tanpa dikenakan harga/biaya tebus.
i) Untuk KPM berkebutuhan khusus (seperti: KPM lansia, penyandang disabilitas), maka Pelaksana Distribusi di tingkat desa/kelurahan/pemerintahan setingkat didukung oleh Pendamping Sosial melakukan upaya aktif penyaluran Bansos Rastra sampai ke KPM.

j) Pada saat penyaluran Bansos Rastra kepada KPM, Pelaksana Distribusi menyediakan formulir DPM-2 untuk dilengkapi dan ditandatangani oleh perwakilan KPM yang menerima Bansos Rastra tersebut. Dokumen DPM-2 menjadi bukti realisasi penyaluran Bansos Rastra kepada KPM.

k) Dokumen DPM-2 untuk setiap penyaluran Bansos Rastra langsung dilaporkan oleh Pelaksana Distribusi kepada Tim Koordinasi Bansos Pangan Kabupaten/Kota (c.q. Dinas Sosial) dengan tembusan Tim Koordinasi Bansos Pangan Kecamatan. Dinas Sosial selanjutnya menyampaikan dokumen DPM-2 versi elektronik *(softcopy)* kepada Kementerian Sosial. *Hardcopy* DPM-2 disimpan oleh Dinas Sosial Kabupaten/Kota.

12. Ke mana masyarakat dapat mengadu terkait Bansos Rastra?

a) Masyarakat maupun pelaksana Program dapat melakukan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan (SPP) Bansos Rastra. Berbagai jalur pengaduan yang dapat digunakan antara lain telepon, SMS, dan aplikasi berbasis web (LAPOR! melalui www.lapor.go.id), atau melaporkan langsung melalui tatap muka kepada Unit Pengaduan di pemerintah daerah.

b) Mekanisme pengaduan melalui **SMS** ditujukan ke nomor **1708** dengan format:
R(spasi)#provinsi#kab/kota#kecamatan#kelurahan/desa#aduan

c) Pencantuman tempat/lokasi yang rinci sampai ke tingkat desa/kelurahan/pemerintahan setingkat pada setiap pengaduan diperlukan agar dapat ditindaklanjuti secara tuntas oleh pengelola pengaduan Bansos Rastra.

13. Siapakah pengelola pengaduan Bansos Rastra?

a) Pengelolaan pengaduan Bansos Rastra melibatkan K/L terkait di tingkat pusat, pemerintah daerah (provinsi dan kabupaten/kota), dan Perum BULOG.

b) Pengelola pengaduan Bansos Rastra adalah Sekretariat Daerah dan/atau Dinas Sosial di setiap provinsi dan kabupaten/kota serta Perum BULOG.

c) Setiap K/L terkait, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, dan Perum BULOG menunjuk 1 (satu) pejabat pengelola dan paling sedikit 1 (satu) administrator sebagai pengelola pengaduan Bansos Rastra.

d) Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) bertanggung jawab mengkoordinasikan seluruh kegiatan pengelolaan pengaduan Bansos Rastra dan menyusun Pedoman Khusus Pengelolaan Pengaduan Bansos Pangan (termasuk di dalamnya Bansos Rastra).

14. Bagaimana mekanisme pengelolaan pengaduan Bansos Rastra?

a) Untuk dapat melakukan pengelolaan pengaduan Bansos Rastra, setiap administrator pada K/L terkait, pemerintah daerah (provinsi dan kabupaten/kota), dan Perum BULOG wajib memiliki akun admin LAPOR!

b) Akun admin LAPOR! disampaikan oleh Kemendagri kepada para administrator pusat dan daerah (provinsi dan kabupaten/kota) serta Perum BULOG.

c) Hal-hal lebih rinci terkait pengelolan pengaduan Bansos Rastra diatur di dalam Pedoman Khusus Pengelolaan Pengaduan Bansos Pangan.

15. Ke mana masyarakat dapat memperoleh informasi tentang Bansos Rastra?

Masyarakat dapat memperoleh informasi tentang Bansos Rastra melalui Kontak Informasi (perangkat pemerintahan daerah, perangkat desa/kelurahan/pemerintahan setingkat, RT/RW setempat, Pendamping Sosial) yang bertanggung jawab menyampaikan informasi mengenai Bansos Rastra kepada KPM.

16. Bagaimana pengelolaan dan pengorganisasian Bansos Rastra?

Bansos Rastra dikelola oleh Tim Koordinasi Bansos Pangan secara berjenjang dan Pelaksana Distribusi, yaitu:

a) Tim Koordinasi Bansos Pangan Pusat, dibentuk oleh Menko PMK
b) Tim Koordinasi Bansos Pangan Provinsi, dibentuk oleh Gubernur dengan struktur: ketua (Sekretaris Daerah), sekretaris (Kepala Dinas Sosial), dan beberapa unit kerja yang diperlukan.
c) Tim Koordinasi Bansos Pangan Kabupaten/Kota, dibentuk oleh Bupati/Walikota dengan struktur: ketua (Sekretaris Daerah), sekretaris (Kepala Dinas Sosial), dan beberapa unit kerja yang diperlukan.
d) Tim Koordinasi Bansos Pangan Kecamatan, dibentuk oleh Camat; serta
e) Pelaksana Distribusi Bansos Rastra, dibentuk oleh Kepala Desa/Lurah.

17. Bagaimana bentuk dukungan pemda (provinsi dan kabupaten/kota) terhadap Bansos Rastra?

a) Membentuk Tim Koordinasi Bansos Pangan
b) Menyediakan dukungan APBD, khususnya untuk biaya angkut Bansos Rastra dari TD ke TB agar KPM tidak dikenakan biaya apapun saat menerima Bansos Rastra.
c) Melakukan edukasi dan sosialisasi
d) Melakukan koordinasi dengan Perum BULOG
e) Melakukan pengelolaan dan penanganan pengaduan
f) Melakukan pemantauan dan evaluasi
g) Melakukan pelaporan

Lampiran 6: FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ) BPNT

Berikut adalah pertanyaan-pertanyaan yang sering diajukan (*Frequently Asked Questions*/FAQ) terkait dengan Program BPNT:

1. Apa itu BPNT?

BPNT merupakan singkatan dari Bantuan Pangan Non Tunai, yaitu bantuan sosial pangan yang disalurkan dalam bentuk non tunai dari Pemerintah kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) setiap bulannya melalui mekanisme uang elektronik sebesar Rp.110.000,- yang digunakan hanya untuk membeli beras dan telur di pedagang bahan pangan atau disebut *e-warong* yang telah bekerjasama dengan Bank Penyalur.

BPNT menjadi pengganti Subsidi Rastra (yang mulai TA 2018 berubah menjadi Bansos Rastra). KPM yang menerima BPNT tidak lagi menerima manfaat Bansos Rastra.

2. Apa tujuan BPNT?

a. Mengurangi beban pengeluaran KPM melalui pemenuhan sebagian kebutuhan pangan;
b. Memberikan gizi yang lebih seimbang kepada KPM;
c. Meningkatkan ketepatan sasaran dan waktu penerimaan Bantuan Pangan bagi KPM;
d. Memberikan lebih banyak pilihan dan kendali kepada KPM dalam memenuhi kebutuhan pangan;
e. Mendorong pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals* /SDGs).

3. Apakah Prinsip Utama BPNT?

a. Mudah dijangkau dan digunakan oleh KPM
b. Memberikan pilihan dan kendali kepada KPM tentang kapan, berapa, jenis, kualitas, dan harga bahan pangan (beras dan/atau telur) serta tempat membeli sesuai dengan preferensi (tidak diarahkan pada *E-warong* tertentu dan bahan pangan tidak dipaketkan)
c. Mendorong usaha eceran rakyat untuk memperoleh pelanggan dan peningkatan penghasilan dengan melayani KPM
d. Memberikan akses jasa keuangan kepada usaha eceran rakyat dan kepada KPM
e. *E-warong* dapat membeli pasokan bahan pangan dari berbagai sumber sehingga terdapat ruang alternatif pasokan yang lebih optimal
f. Bank Penyalur bertugas menyalurkan dana bantuan ke rekening KPM dan tidak bertugas menyalurkan bahan pangan kepada KPM, termasuk tidak melakukan pemesanan bahan pangan.

4. Siapa yang berhak menerima BPNT?

Penerima Manfaat BPNT adalah Keluarga, yang selanjutnya disebut Keluarga Penerima Manfaat (KPM) BPNT, dengan kondisi sosial ekonomi 25% terendah di daerah pelaksanaan.

5. Siapa yang menetapkan Pagu BPNT?

Pagu BPNT untuk setiap provinsi ditetapkan oleh Menteri Sosial berkoordinasi dengan Kementerian/Lembaga terkait.

Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota dapat menganggarkan pada APBD belanja bantuan sosial untuk menambah Pagu Penerima BPNT bagi keluarga yang dianggap miskin dan tidak termasuk dalam Daftar KPM, sesuai dengan kemampuan daerah. Mekanisme BPNT dengan APBD dapat disesuaikan dengan mekanisme penyaluran Program BPNT dengan pembiayaan APBN.

6. Darimana Sumber Data Penerima Manfaat BPNT?

Sumber data KPM BPNT adalah Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin, selanjutnya disebut DT-PPFM, yang merupakan hasil Pemutakhiran Basis Data Terpadu di tahun 2015. Data ini dikelola oleh Kelompok Kerja Pengelola Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin (Pokja Data) yang dibentuk melalui SK Mensos.

7. Bagaimana Proses Registrasi Peserta BPNT?

Proses Pendaftaran Peserta dilakukan secara bersama oleh Tim Koordinasi Bansos Pangan Kabupaten/Kota (dalam hal ini petugas desa/kelurahan) dan petugas dari Bank Penyalur untuk masing-masing desa/kelurahan di Kantor Desa atau Kantor Kelurahan, atau tempat lain yang disepakati oleh kedua belah pihak.

Proses Pendaftaran Peserta adalah proses untuk:

1. KPM penerima undangan, datang membawa dokumen pendukung registrasi
2. Petugas Bank Penyalur mencocokkan kesesuaian data KPM
   a. Data Sesuai
      Petugas Bank mendistribusikan Kit Kartu Kombo kepada KPM
   b. Data Tidak Sesuai
      - Apabila terdapat kesalahan kecil dalam penulisan seperti: penulisan nama, NIK, alamat, maka Petugas Bank berkoordinasi dengan perangkat desa dan apabila KPM terbukti benar yang bersangkutan, maka pihak desa/kelurahan dapat memberikan surat keterangan yang menyatakan bahwa KPM adalah orang yang dimaksud dengan pembetulan dan disampaikan kepada pihak Bank Penyalur
      - Apabila informasi dalam dokumen kependudukan sama sekali berbeda seperti: nama yang tertulis sama sekali berbeda dengan nama yang tertulis dalam dokumen identitas, maka KPM harus mendapatkan surat keterangan dari desa/kelurahan.
      - Apabila data daftar KPM tidak sesuai dengan dokumen pendukung KPM disebabkan perubahan struktur keluarga, seperti berpisahnya Kepala Keluarga, atau meninggalnya Kepala Keluarga, atau NIK sama sekali berbeda maka KPM

harus melapor ke Pendamping BPNT atau perangkat desa/kelurahan untuk selanjutnya diproses kedalam penggantian kepemilikan rekening sesuai proses Penggantian KPM

- Apabila KPM tidak memiliki KTP, maka KPM harus mengurus dokumen kepada perangkat desa/kelurahan.

3. Kartu Kombo akan diaktivasi oleh Petugas Bank. KPM melakukan perubahan PIN sesuai dengan yang dikehendaki.

8. Apakah Kartu Kombo?

Instrumen pembayaran yang memiliki uang elektronik dan tabungan yang dapat digunakan sebagai media penyaluran berbagai Bantuan Sosial, termasuk **Kartu Keluarga Sejahtera (KKS).**

9. Bagaimana Mekanisme Penggantian Data KPM BPNT?

Calon KPM pengganti harus diambil dari DT-PPFM yang dimilik oleh OPD urusan sosial
KPM Calon PKP pengganti harus diambil dari DT-PPFM yang dimiliki oleh OPD urusan sosial yang diakses melalui aplikasi SIKS-NG.

10. Berapa Besaran Manfaat BPNT yang diperoleh KPM?

Besaran BPNT adalah Rp.110.000/KPM/bulan. Bantuan tersebut tidak dapat diambil tunai, dan hanya dapat ditukarkan dengan beras dan/atau telur di E-warong terdekat. Apabila bantuan tidak dibelanjakan seluruhnya di bulan tersebut, maka nilai bantuan tetap tersimpan dan terakumulasi dalam rekening Bantuan Pangan.

11. Apa yang dimaksud dengan e-warong?

Menurut Perpres No.63 Tahun 2017, E-warong adalah agen bank, pedagang dan/atau pihak lain yang telah bekerja sama dengan Bank Penyalur dan ditentukan sebagai tempat pembelian bahan pangan oleh KPM. Meliputi; Usaha mikro, kecil dan koperasi, pasar tradisional, warung, toko kelontong, e-warong KUBE, warung desa, Rumah Pangan Kita (RPK), Toko Tani, agen laku pandai, agen layanan keuangan digital yang melayani penjualan bahan pangan.

12. Bagaimana mekanisme pemanfaatan BPNT?

a) **Datang**: KPM membawa kartu kombo dan berhak memilih *E-warong* yang dikehendaki dan bertanda khusus Non Tunai serta sudah bekerjasama dengan Bank Penyalur.
b) **Cek**: Lakukan cek kuota bantuan pangan melalui mesin EDC
c) **Pilih**: Pilih jenis bahan pangan sesuai ketentuan dengan jumlah sesuai kebutuhan, lakukan pembelian dengan memasukkan nominal harga dan PIN pada EDC bank.
d) **Terima**: Terima bahan pangan yang telah dibeli serta bukti transaksi untuk disimpan.

13. Kapan transfer dana BPNT ke rekening KPM?

Dijadwalkan setiap tanggal 25.

14. Apakah BPNT dapat dicairkan dalam bentuk uang tunai?

Bantuan tersebut tidak dapat diambil tunai dan hanya dapat ditukarkan dengan beras dan/atau telur di *E-warong*. Apabila bantuan tidak dibelanjakan di bulan tersebut, maka nilai bantuan tetap tersimpan dan terakumulasi dalam rekening BPNT.

15. Apakah pemilik Kartu Keluarga Sejahtera (KKS), Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), serta Kartu Indonesia Pintar (KIP) berhak menerima Manfaat BPNT?

Jika Penerima KKS/PBI JKN/KIP tidak terdapat dalam Daftar KPM, maka tidak berhak menerima Bantuan Pangan. Apabila Penerima KKS yang datanya tidak terdapat dalam Daftar KPM merasa berhak memperoleh BPNT, maka disarankan untuk mengikuti pengaduan mekanisme Mekanisme Pemutakhiran Mandiri (MPM) dan/atau Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) yang ada di daerah (mekanisme tersebut diatur oleh pedoman terpisah).

16. Bagaimana mekanisme pengaduan BPNT?

Masyarakat maupun pelaksana Program dapat melaksanakan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan (SPP) Program BPNT. Berbagai jalur pengaduan yang dapat digunakan antara lain telepon, SMS, dan aplikasi berbasis web (LAPOR! melalui www.lapor.go.id), atau melaporkan langsung kepada Unit Pengaduan di pemerintah daerah.

Mekanisme pengaduan dapat melalui SMS Lapor di Nomor 1708. Pengaduan melalui SMS (tarif SMS sesuai aturan dari provider) dengan format:

NT(spasi)#provinsi#kab/kota#kecamatan#kelurahan/desa#aduan

Pengaduan Program BPNT dapat dilakukan terkait pelaksanaan maupun pemanfaatan program, yang mencakup antara lain: kepesertaan, transfer bantuan kepada KPM, kelancaran transaksi elektronik, ketersediaan pasokan bahan pangan, harga bahan pangan, akses pada *e-warong*, serta ketersediaan informasi mengenai program.

17. Kemana masyarakat dapat memperoleh informasi BPNT?

Masyarakat dapat memperoleh informasi tentang BPNT melalui Kontak Informasi (Perangkat pemerintahan daerah, RT/RW setempat, Pendamping BPNT) yang bertanggungjawab menyampaikan informasi mengenai mekanisme Program BPNT kepada KPM.

18. Bagaimana KPM memperoleh informasi kepesertaannya dalam BPNT?

Informasi mengenai kepesertaan Program BPNT dapat dikonfirmasi di RT/RW, desa/kelurahan masing-masing KPM, Pendamping BPNT, Tim Koordinasi Bansos Pangan setempat, atau kepada Bagian Humas Kementerian Sosial.

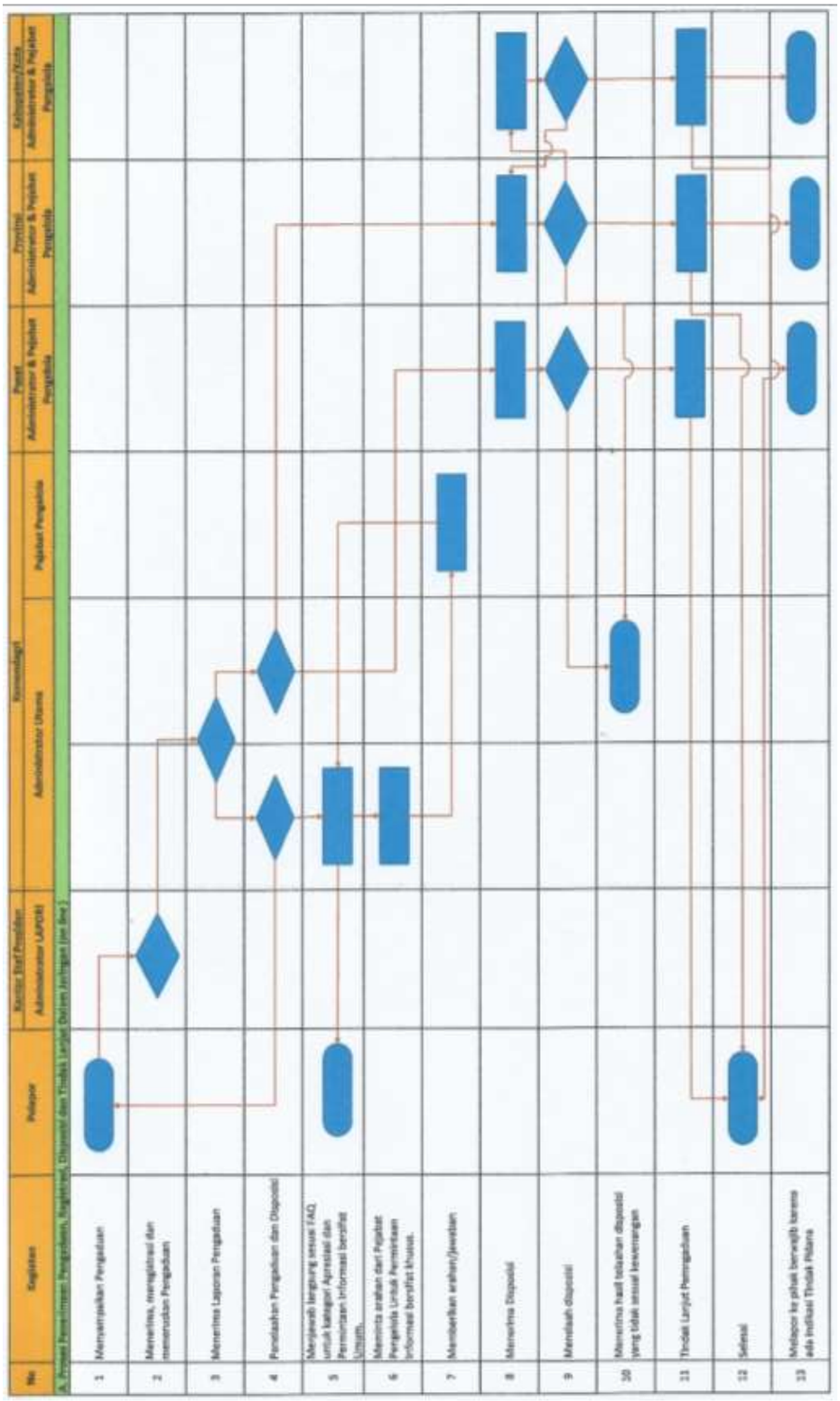
19. Apabila Kartu Kombo hilang, bagaimana mekanisme penggantiannya?

KPM mengurus surat keterangan hilang dari kepolisian terdekat. Kemudian KPM mendatangi Kantor Cabang (KC) Bank Penyalur terdekat untuk melakukan cetak kartu pengganti. Kartu Kombo pengganti yang telah dicetak tidak dapat langsung digunakan karena KC Bank Penyalur memerlukan waktu untuk mengaktifkan Kartu Kombo pengganti tersebut. Biaya pencetakan Kartu Kombo pengganti dikenakan kepada KPM sebesar Rp15.000 per kartu.

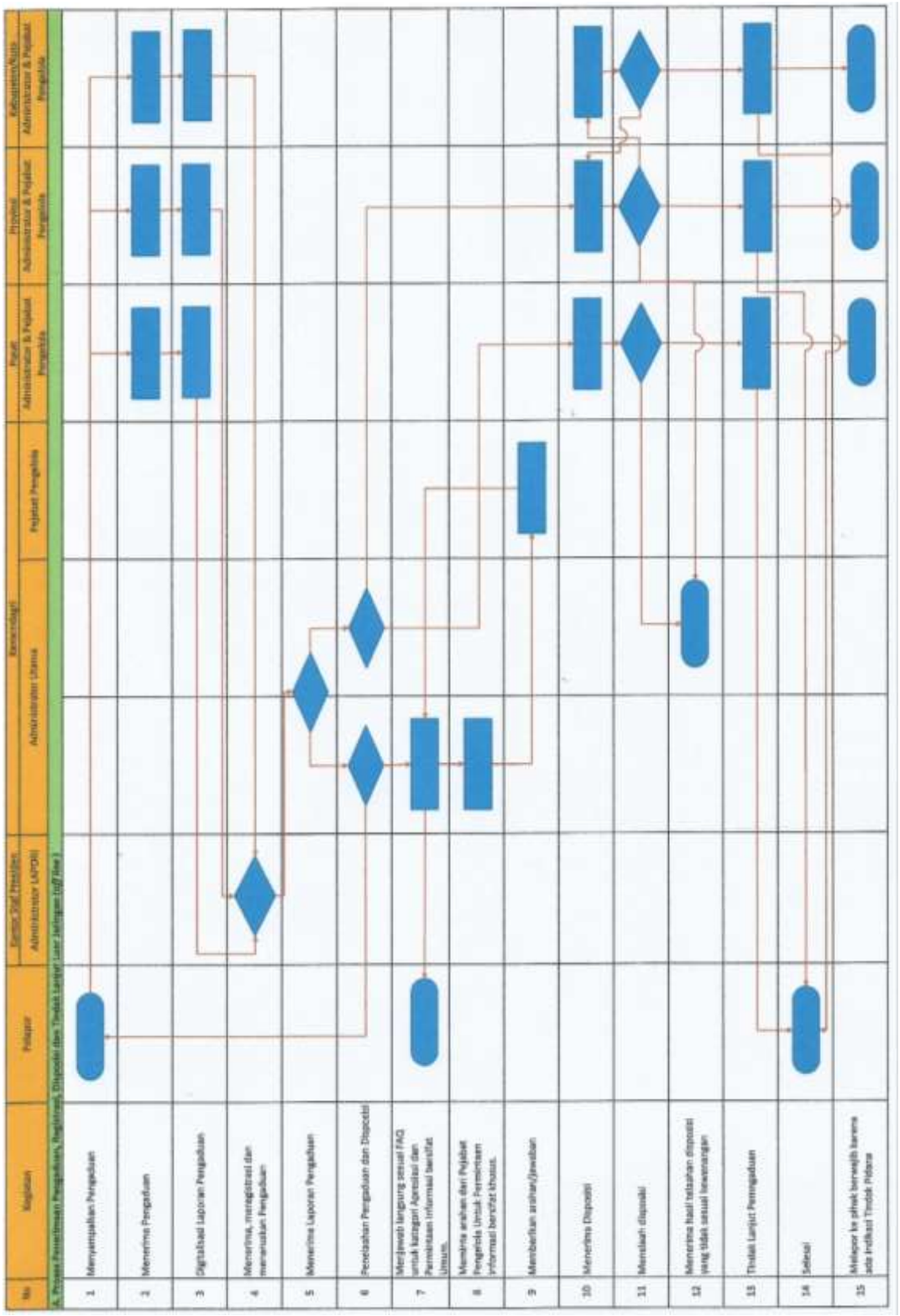
***

Lampiran 7: LAMPIRAN DIAGRAM PROSES PENANGANAN PENGADUAN

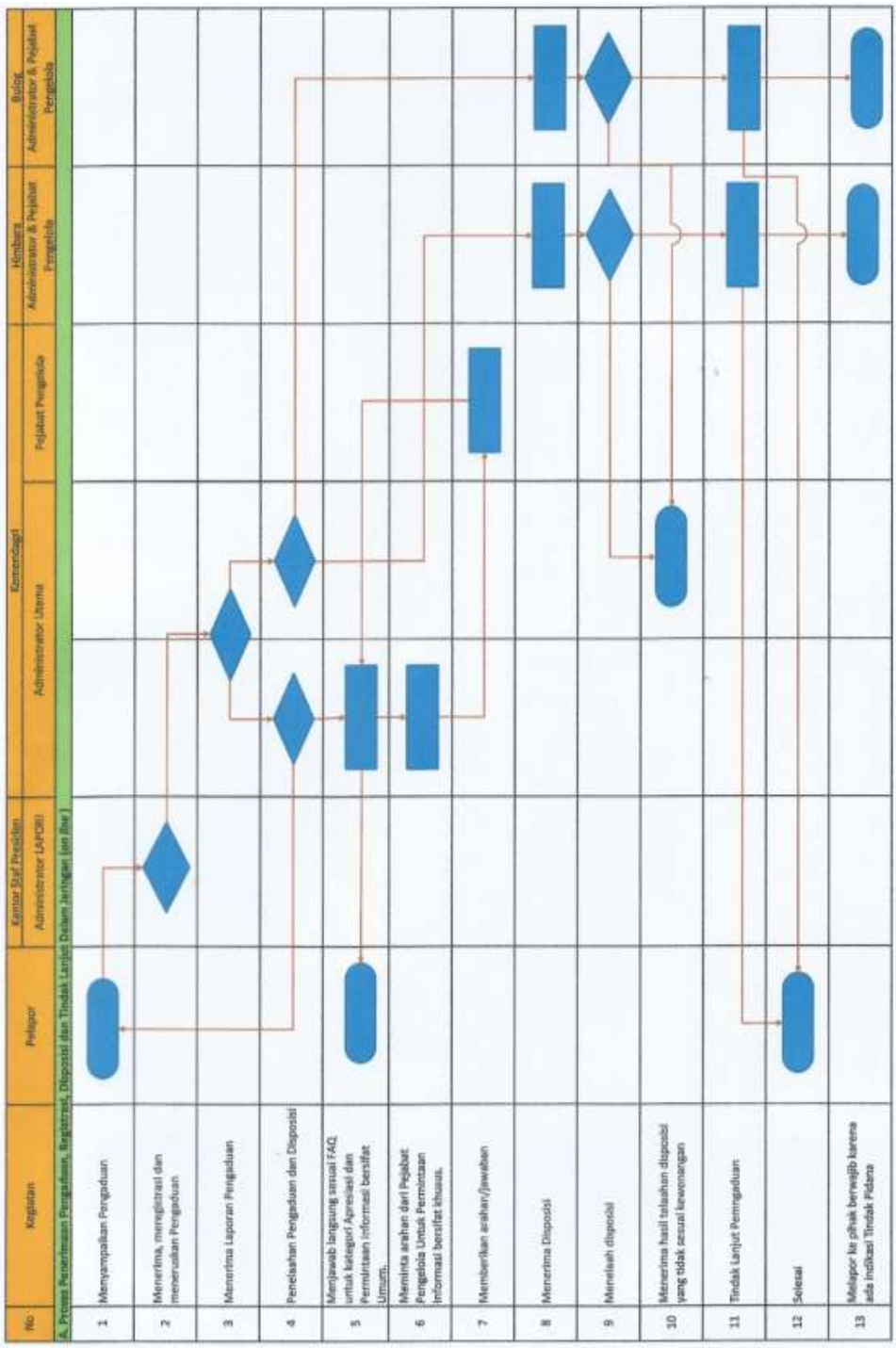
Gambar 38. Alur Proses Pengaduan, Registrasi dan Disposisi Dalam Jaringan



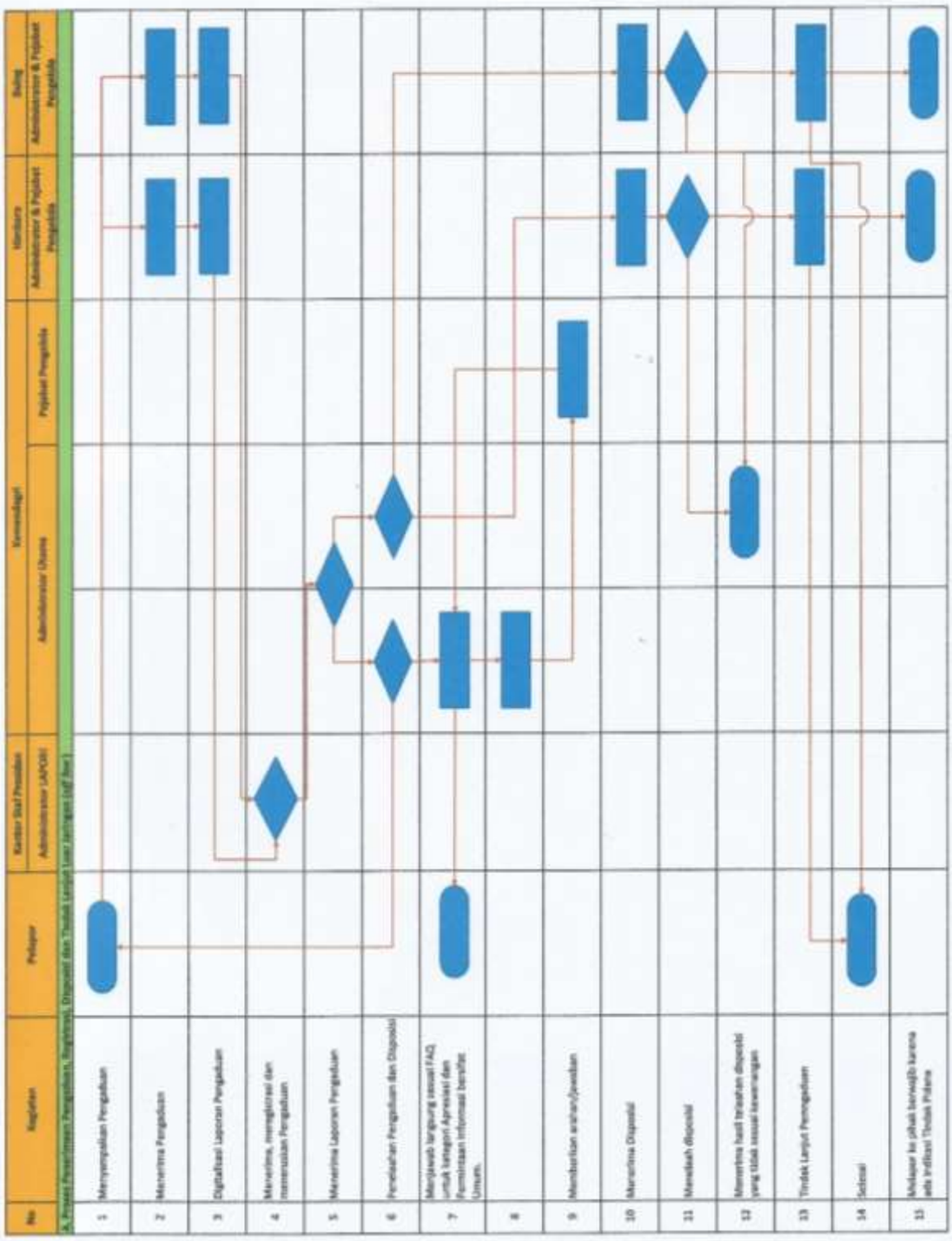
Gambar 39. Alur Proses Pengaduan, Registrasi dan Disposisi Luar Jaringan



Gambar 40. Alur Proses Pengaduan, Registrasi dan Disposisi Dalam Jaringan di BULOG dan HIMBARA



Gambar 41. Alur Proses Pengaduan, Registrasi dan Disposisi Luar Jaringan di BULOG dan HIMBARA



Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Republik Indonesia
Jl. Medan Merdeka Barat No.3, Jakarta 10110

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia
Jl. Medan Merdeka Utara No. 7, Jakarta 10110

Kementerian Sosial Republik Indonesia
Jl. Salemba Raya No.28, Jakarta 10430