

Materi Sosialisasi



**Pengelolaan
Pengaduan
Bansos Pangan
2018**

Mengapa Daerah Perlu Mengelola Pengaduan Bansos Rastra dan BPNT?

UU 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Pasal 351 Ayat (1)

Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada **Pemerintah Daerah**, Ombudsman, dan/atau DPRD

Pasal 352 Ayat (1)

Menteri melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah provinsi.

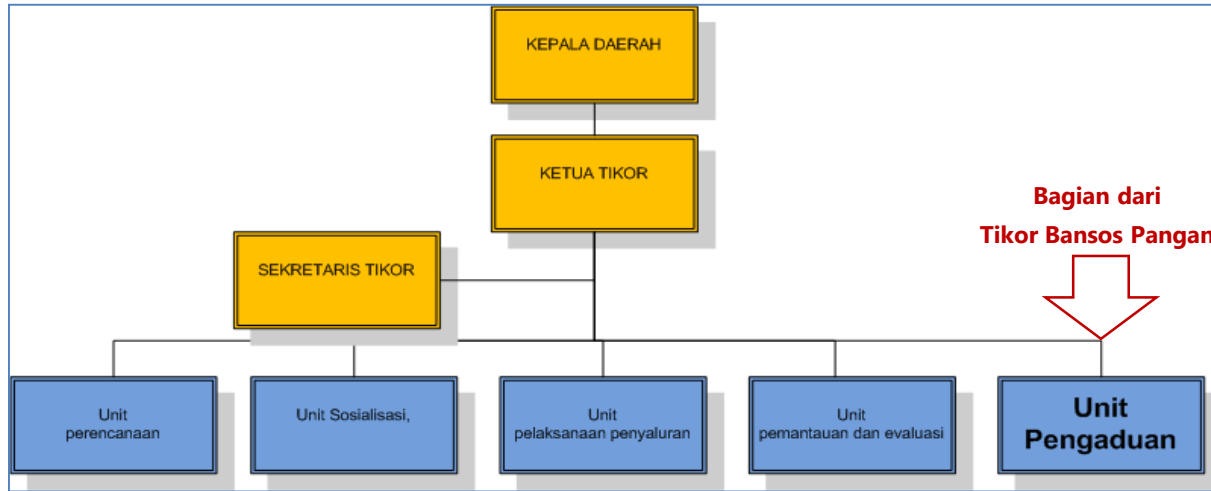
Pasal 352 Ayat (2)

GWP melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemda kabupaten/kota.

Pasal 352 Ayat (2)

Pasal 352 Ayat (3) Evaluasi yg dilakukan Menteri & GWP merupakan bagian dari evaluasi penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

Kelembagaan Pengelola Pengaduan Bansos Rastra dan BPNT di Daerah



STRUKTUR

- (1) Pejabat Pengelola SPP;
- (2) Administrator SPP.

OPD Unit Pengaduan

OPD yang menangani Bidang Urusan Sosial/ Dinas Sosial

Dasar Pembentukan Unit Pengaduan

Undang-Undang 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Pasal 345 Ayat (1)

- 1) Pemerintah Daerah wajib membangun manajemen pelayanan publik dengan mengacu pada asas-asas pelayanan publik

Pasal 345 Ayat (2)

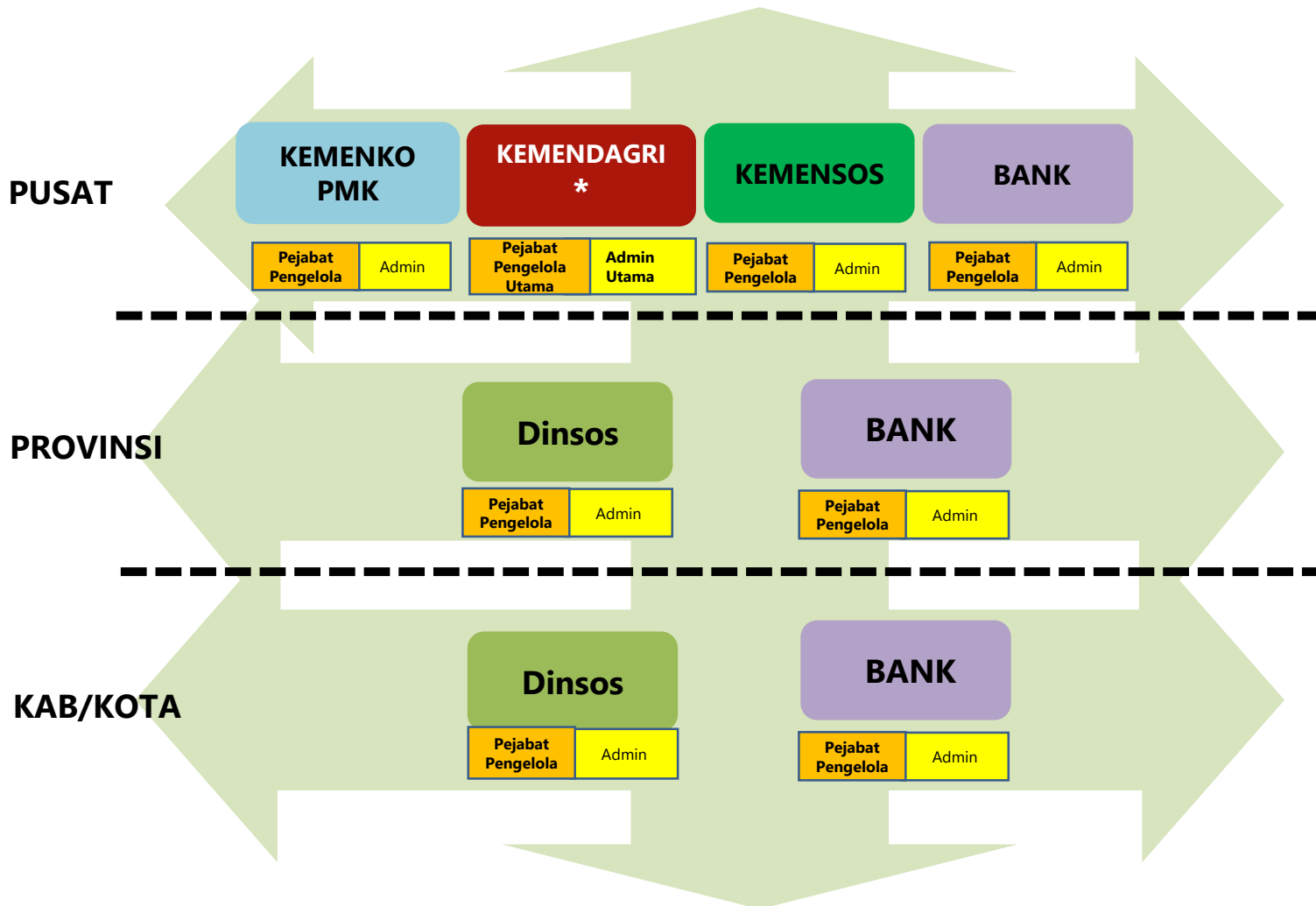
Manajemen pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- b. pengelolaan pengaduan masyarakat;**

PENDANAAN

- 1) Menggunakan APBD atau
- 2) Daerah dapat mendukung pembiayaan pengelolaan pengaduan sesuai dengan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dalam rangka mensukseskan Program Nasional.

Pengelola Pengaduan BPNT di Pusat, Provinsi & Kab/Kota

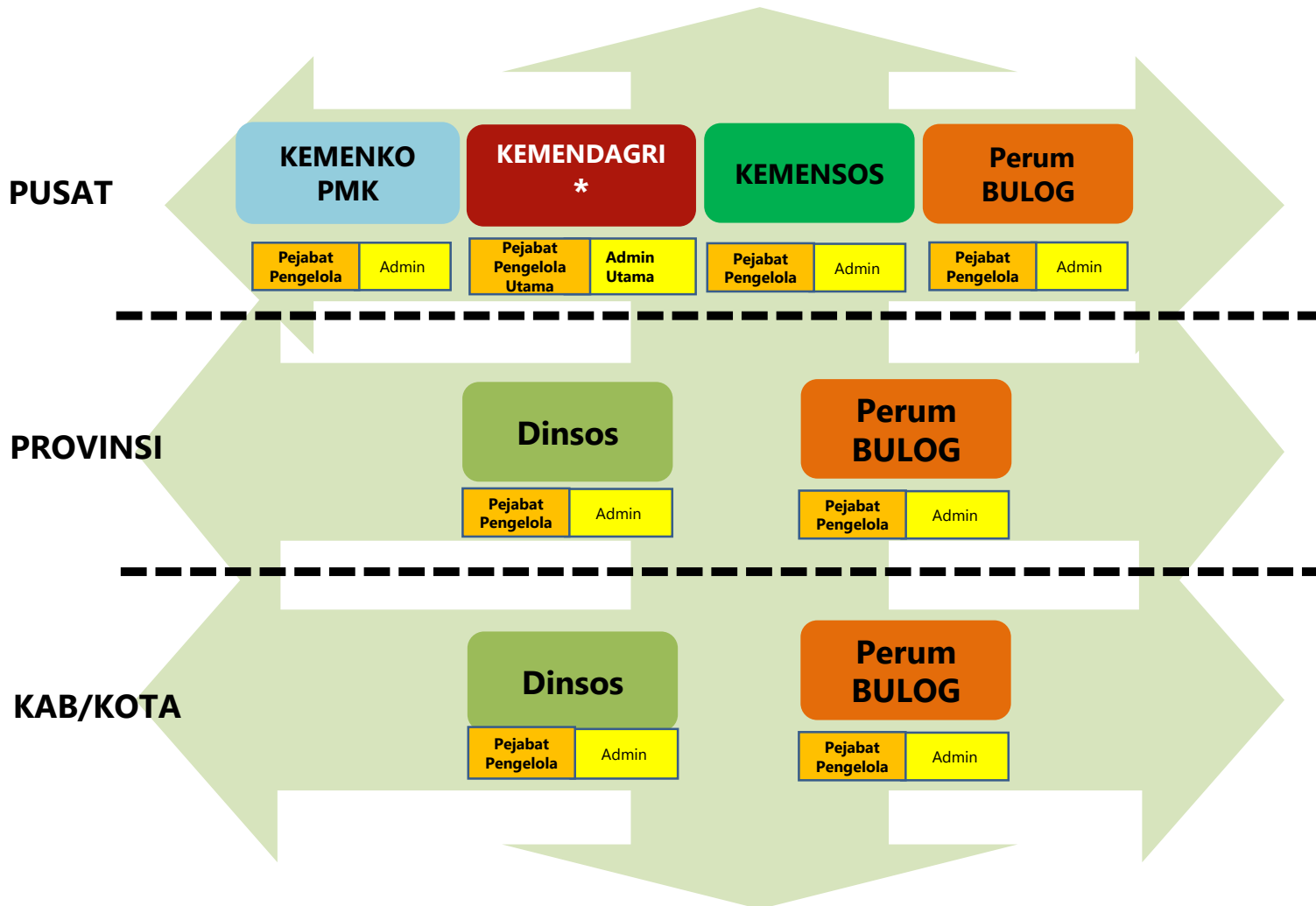


*) Kemendagri sebagai koordinator SPP

Setiap K/L/Dinsos/BANK menunjuk **1 orang Pejabat Pengelola** dan minimal **1 orang Administrator**

Untuk dapat melakukan pengelolaan pengaduan diperlukan akun **Admin LAPOR**

Pengelola Pengaduan Bansos Rastra di Pusat, Provinsi & Kab/Kota



***) Kemendagri sebagai koordinator SPP**

Setiap K/L/Dinsos/Perum BULOG menunjuk **1 orang Pejabat Pengelola** dan minimal **1 orang Administrator**

Untuk dapat melakukan pengelolaan pengaduan diperlukan akun **Admin LAPOR**

Pengaduan

Pedoman Umum BPNT - hlm. 88

Pedoman Umum Bansos Rastra - hlm. 52

PEDOMAN KHUSUS PENGELOLAAN PENGADUAN BANTUAN SOSIAL PANGAN



Kemendagri telah menerbitkan **Pedoman Khusus Pengelolaan Pengaduan Bantuan Sosial Pangan** sebagai **acuan yang lebih spesifik/rinci** terkait pengelolaan pengaduan **Bansos Rastra** dan **BPNT**.



Kementerian Koordinator Bidang
Pembangunan Manusia dan Kebudayaan



Kementerian Dalam Negeri



Kementerian Sosial

BPNT

Program Bantuan Pangan Non Tunai

1. SMS:

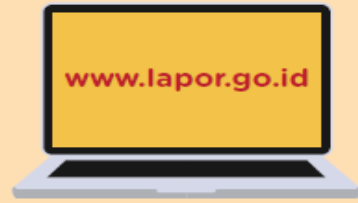


Kirim Ke:
1708

Format SMS:
NT(spasi)#Provinsi
#Kabupaten/Kota
#Kecamatan
#Desa/Kelurahan
#Pengaduan

* Biaya satu pengaduan sama dengan tarif satu sms

2. WEBSITE:



3. TATAP MUKA:



Dapat datang langsung ke Dinas Sosial/Bank Penyalur atau kepada Pendamping Program Bantuan Sosial.



PROGRAM BPNT TIDAK SELAMANYA!



KPM berhak menerima bantuan **Rp 110.000/bulan** dalam Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) untuk dibelanjakan bahan pangan (beras dan/ atau telur) di e-warong.



Program BPNT Hanya Untuk Masyarakat Miskin

Contoh SMS Pengaduan:

NT #DKI#Jkt Selatan#Pancoran#Rawajati#No.KKS 3235386475739456 Saya telah mencoba belanja ke ewarong pada tanggal 30 Jan 2018, namun tidak bisa, katanya saldonya kosong. Mohon dibantu agar saya dapat memperoleh bantuan pangan, terima kasih.

- ❑ Pencantuman tempat/lokasi rinci sampai ke tingkat desa/kelurahan pada setiap pengaduan diperlukan agar dapat ditindaklanjuti secara tuntas
- ❑ Untuk pengaduan dari masyarakat yang merupakan penerima manfaat/KPM BPNT, perlu mencantumkan nomor KKS dalam pengaduannya.

BANSOS RASTRA

Program Bantuan Sosial Beras Sejahtera

1. SMS:



Kirim Ke:
1708

Format SMS:
R(spasi)#Provinsi
#Kabupaten/Kota
#Kecamatan
#Desa/Kelurahan
#Pengaduan

* Biaya satu pengaduan sama dengan tarif satu sms

2. WEBSITE:



3. TATAP MUKA:



Dapat datang langsung ke Dinas Sosial/Perum BULOG atau kepada Pendamping Program Bantuan Sosial.



PENYALAHGUNAAN TERHADAP PROGRAM BANSOS RASTRA AKAN DITINDAK!

HAK KPM

Keluarga Penerima Manfaat berhak mendapatkan beras kualitas medium sebanyak **10 kg/ bulan** tanpa dikenakan harga/biaya tebus.



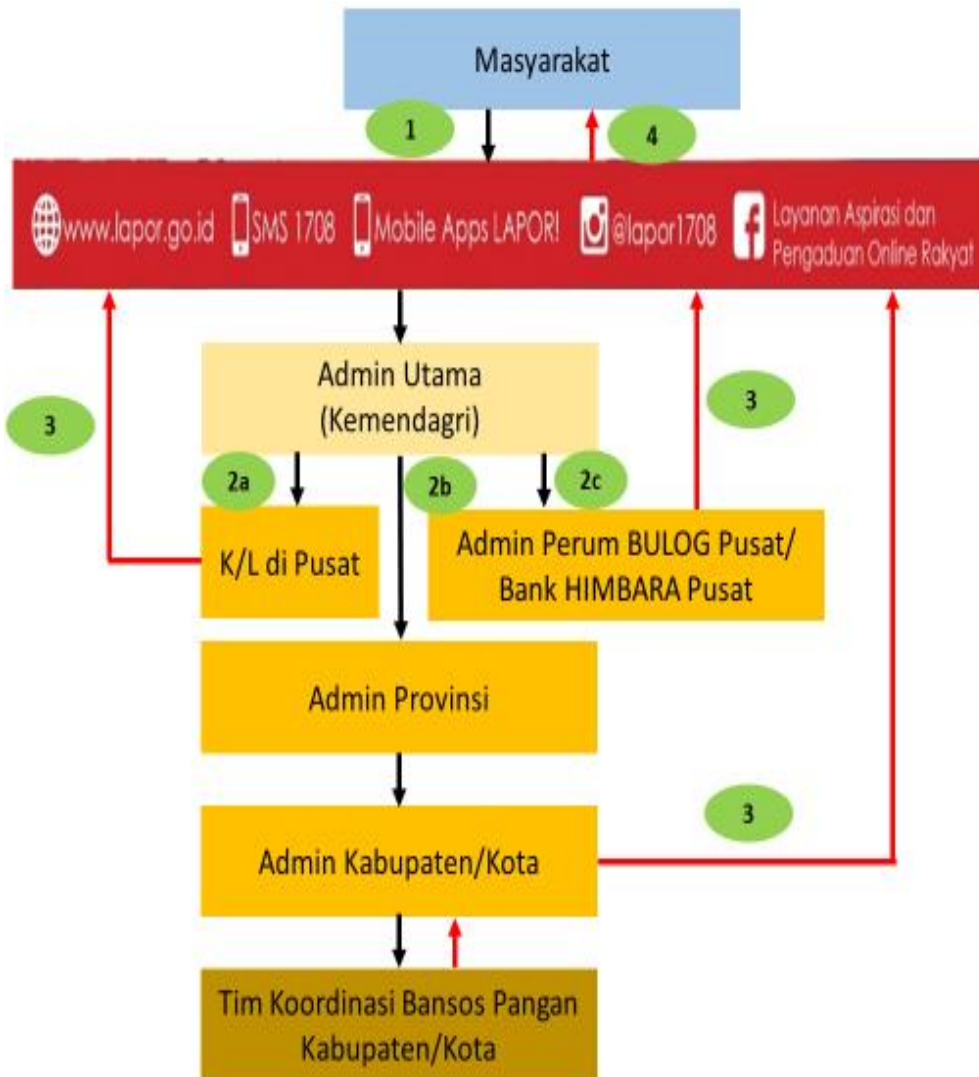
Program Bansos Rastra Tidak Selamanya

Contoh SMS Pengaduan:

R #Jawa Timur#Kediri#Ringin Rejo#Purwodadi#kurang efektif dalam pembagian rastra, orang miskin cuma dapat jatah 5kg itu pun tidak setiap rastra turun dapat jatah 5kg. dan harus menebus 10rb/5kg, sedangkan keluarga yang mampu juga mendapatkan jatah yang sama, mohon ditindaklanjuti.

Pencantuman tempat/lokasi rinci sampai ke tingkat desa/kelurahan pada setiap pengaduan diperlukan agar dapat ditindaklanjuti secara tuntas

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan



Dalam Jaringan (SMS, Web)

1. Masyarakat membuat pengaduan melalui **SMS 1708** atau **www.lapor.go.id**;
2. **Admin Utama di Kemendagri** kemudian **mendisposisikan** sbb:
 - a. Kewenangan Tikor Pusat maka akan didisposi ke Tikor Pusat.
 - b. Kewenangan Kab/Kota di disposisi ke Provinsi untuk diteruskan ke Kab/Kota tempat laporan pengaduan tersebut berada.
 - c. Terkait Bank HIMBARA atau Perum BULOG maka akan di disposisikan ke Bank HIMBARA atau Perum BULOG Pusat untuk ditindaklanjuti melalui sistem internal masing-masing;
3. Berdasarkan disposisi maka harus **ditindaklanjuti** oleh Unit Pengaduan terkait dan hasil tindak lanjutnya dimasukkan kembali ke dalam aplikasi LAPOR
4. Masyarakat memperoleh jawaban atas pengaduan yang disampaikan

Luar Jaringan (Tatap Muka, Telefon, Surat, dll)

Pengaduan perlu didigitalisasi ke dalam aplikasi LAPOR oleh unit pengaduan yang menerima pengaduan tersebut; selanjutnya, melalui mekanisme yang sama dengan dalam jaringan.

Kategori Pengaduan BPNT

ASPIRASI	PERMINTAAN INFORMASI	KELUHAN
Apresiasi dari Masyarakat	1) Program 2) Kepesertaan	1) Program 2) Kepesertaan
Kewenangan BANK HIMBARA 	3) Kartu/KKS, PIN, Buku Tabungan + Saldo/Transfer BANK	3) Kartu/KKS, PIN, Buku Tabungan + Saldo/Transfer BANK
	4) Jenis, Mutu dan Harga Bahan Pangan 5) e-Warong/Outlet 6) Sosialisasi dan Edukasi	4) Jenis, Mutu dan Harga Bahan Pangan 5) e-Warong/Outlet 6) Sosialisasi dan Edukasi 7) Penyalahgunaan Bantuan

Kategori Pengaduan Bansos Rastra

ASPIRASI	PERMINTAAN INFORMASI	KELUHAN
Apresiasi dari Masyarakat	<ol style="list-style-type: none">1) Jumlah Bansos Rastra2) Kualitas Bansos Rastra3) Biaya yang dibebankan kepada KPM4) Sasaran yang mendapatkan Bansos Rastra5) Waktu penyaluran Bansos Rastra6) Administrasi	<ol style="list-style-type: none">1) Jumlah Bansos Rastra2) Kualitas Bansos Rastra3) Biaya yang dibebankan kepada KPM4) Sasaran yang mendapatkan Bansos Rastra5) Waktu penyaluran Bansos Rastra6) Administrasi7) Penyalahgunaan Bantuan

Tenggat Waktu dan Status Penanganan Pengaduan

Tenggat Waktu

RINGAN	SEDANG	BERAT
Jenis Laporan: 1) Apresiasi 2) Permintaan Informasi	Jenis Laporan: 1) Pengaduan tidak berkadar pengawasan 2) Penyelesaian oleh satu instansi	Jenis Laporan: 1) Pengaduan berkadar pengawasan. 2) Indikasi Penyalahgunaan wewenang 3) Penyelesaian oleh banyak instansi (melalui Rapat Tikor)
Contoh laporan: - Pertanyaan mengenai prosedur. - Permintaan Informasi Program	Contoh laporan: - Laporan mengenai standard pelayanan	Contoh Laporan - Laporan Kepesertaan - Laporan Pungli
<u>Standar waktu tindak lanjut:</u> Maksimal 7 Hari Kerja	<u>Standar waktu tindak lanjut:</u> Maksimal 14 hari kerja	<u>Standar waktu tindak lanjut:</u> Maksimal 30 hari kerja

Status Pengaduan

- 1) **Belum**, pengaduan yang belum ditindaklanjuti.
- 2) **Proses**, pengaduan yang sudah pernah diberikan tindak lanjut dan masih belum dianggap selesai karena mendapatkan sanggahan dari pelapor atau masih menunggu penutupan secara otomatis
- 3) **Selesai**, pengaduan yang sudah ditindaklanjuti dan tidak mendapat sanggahan dari Pengadu/Pelapor, pengaduan ini akan secara otomatis tertutup atau dianggap selesai dalam waktu 10 hari sejak diberikan tindak lanjut.

Terima kasih
