



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**KANTOR WILAYAH PROPINSI KALIMANTAN TIMUR**  
Jl. Basuki Rahmat No. 42 Telp. 742508 – 742682  
Samarinda 75117

Nomor : Kw.16.1/2-d/PP.00/0597 /2015 Samarinda, 23 Pebruari 2015  
Lamp : 1 (Satu) Set  
Sifat : Penting  
Perihal : Sosialisasi Sistem Layanan Masyarakat dan Penanganan  
Pengaduan BSM/Program Indonesia Pintar

Kepada Yth.  
Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota  
Se-Kalimantan Timur

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Menindaklanjuti surat Direktur Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama RI No. Dj.I./Dt.I.I/5/Kp.02.3/70.A/2015 tanggal 20 Pebruari 2015 perihal Sosialisasi Sistem Layanan Masyarakat dan Penangan Pengaduan BSM/Program Indonesia Pintar, dengan ini diminta bantuan Saudara untuk dapat mensosialisasikan Program dimaksud kepada madrasah yang berada di wilayah Saudara.

Demikian hal ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alikum Wr.Wb.*



Tembusan disampaikan Kepada Yth. :

1. Direktur Jenderal Pendidikan Islam Kemenag RI di Jakarta;
2. Direktur Pendidikan Madrasah di Jakarta;
3. Kepala Madrasah Negeri/Swasta.



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN ISLAM**  
Jl. Lapangan Banteng Barat No. 3 - 4 Jakarta  
Telp. 021- 3611642, 3611654, 3611658, Fax. 3859117

---

Nomor : Dj.I/Dt.I.I/5/Kp.02.3/70.A/2015 Jakarta, 20 Februari 2015  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Hal : Sosialisasi Sistem Layanan Masyarakat dan Penanganan Pengaduan BSM/Program Indonesia Pintar

Kepada Yth.  
Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi  
Up. Kepala Bidang Pendidikan Madrasah/Pendidikan Islam  
Seluruh Indonesia

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Sehubungan dengan pelaksanaan program Bantuan Siswa Miskin (BSM) yang saat ini telah disempurnakan menjadi Program Indonesia Pintar, bersama ini kami sampaikan bahwa Kementerian Agama Republik Indonesia bekerjasama dengan Sekretariat Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (TNP2K) telah mengembangkan Sistem Layanan Masyarakat dan Penanganan Pengaduan BSM/Program Indonesia Pintar melalui dua media yaitu media *online* di: <http://indonesiapintar.kemenag.go.id/> dan nomor SMS BSM/Program Indonesia Pintar di 0856.9161.6233.

Sistem layanan masyarakat dan pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelaksanaan suatu program pemerintah merupakan bagian integral dari pengelolaan suatu program selain sebagai media pemantauan dan evaluasi, juga untuk meningkatkan kinerja dari pelaksanaan program tersebut. Untuk dapat memberikan layanan masyarakat yang baik, pelaksana BSM/Program Indonesia Pintar perlu selalu memperhatikan setiap umpan balik program di lapangan, termasuk memberikan respon yang cepat dan akurat, dalam menanggapi keluhan, permasalahan atau pertanyaan agar tujuan program serta manfaat program dapat sampai tepat sasaran, tepat waktu dan tepat jumlah.

Terkait dengan hal tersebut, Saudara agar melakukan beberapa hal sebagai berikut :

1. Mensosialisasikan sistem layanan masyarakat dan penanganan pengaduan BSM/Program Indonesia Pintar kepada unit kerja di wilayah Saudara serta mengaplikasikan sistem tersebut secara optimal dalam menangani/menanggapi keluhan, permasalahan atau pertanyaan terkait BSM/Program Indonesia Pintar

2. Menugaskan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk :
- Mensosialisasikan sistem layanan masyarakat dan penanganan pengaduan BSM/Program Indonesia Pintar melalui media *online* <http://pendis.kemenag.go.id/indonesiapintar/> dan nomor SMS pengaduan di 0856.9161.6233. kepada madrasah dan masyarakat di wilayahnya. Kedua media tersebut telah disediakan untuk memberikan kemudahan madrasah dan masyarakat pada umumnya untuk bertanya atau memberikan umpan balik mengenai BSM/Program Indonesia Pintar.
  - Memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan dalam sistem layanan masyarakat dan aplikasi penanganan pengaduan tersebut diatas secara optimal dalam menangani/menanggapi keluhan, permasalahan atau pertanyaan terkait BSM/Program Indonesia Pintar di wilayahnya masing - masing.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih,

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.  
An. Direktur Jenderal  
Direktur Pendidikan Madrasah



Prof. Dr. Phil H. M. Nur Kholis Setiawan, MA  
NIP. 196911101994031005

Tembusan:

Yth. Direktur Jenderal Pendidikan Islam.