KOMITE PERCEPATAN
TRANSFORMASI DIGITAL
PEMERINTAH

ADAPTIVE PLAYBOOK

PERLUASAN DIGITALISASI PERLINDUNGAN SOSIAL BERBASIS DIGITAL PUBLIC INFRASTRUCTURE (PERLINSOS DIGITAL)





AGUSTUS 2026

EXECUTIVE SUMMARY

Perluasan digitalisasi perlindungan sosial ke seluruh kabupaten/kota merupakan bagian dari upaya memperluas penerapan layanan perlindungan sosial berbasis digital secara bertahap. Fase ini dirancang dengan mempertimbangkan kondisi dan pembelajaran dari pelaksanaan digitalisasi perlindungan sosial yang telah berjalan, sehingga pendekatan yang digunakan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik daerah.

Melalui pemanfaatan *Digital Public Infrastructure* (DPI), digitalisasi perlindungan sosial mengintegrasikan identitas digital, pertukaran data lintas instansi, Portal Perlinsos, serta mekanisme registrasi dan sanggah dalam satu rangkaian layanan. Portal Perlinsos memungkinkan masyarakat melakukan pendaftaran bantuan sosial secara *on-demand*, baik secara mandiri maupun dengan pendampingan agen.

Adaptive Playbook ini disusun untuk memberikan gambaran yang jelas kepada pemerintah daerah, pelaksana lapangan, dan pemangku kepentingan di seluruh kabupaten/kota mengenai arah dan tahapan pelaksanaan, hal-hal yang per0lu disiapkan, peran masing-masing pihak, serta mekanisme monitoring, penanganan kendala, dan evaluasi selama fase perluasan.

Pendekatan yang digunakan dalam fase perluasan kabupaten/kota bersifat adaptif. Kerangka dan prinsip utama pelaksanaan tetap ditetapkan secara bersama, sementara pendekatan operasional dapat disesuaikan dengan kondisi, kapasitas, dan karakteristik masing-masing daerah. Dengan pendekatan ini, pemerintah daerah memiliki ruang untuk menentukan cara pelaksanaan yang sesuai dengan kondisi wilayahnya tanpa mengurangi standar dan tujuan yang telah ditetapkan.

Fase perluasan kabupaten/kota juga merupakan bagian dari persiapan menuju rollout nasional yang direncanakan pada Oktober 2026. Hasil pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi pada fase ini akan menjadi bahan untuk memastikan kesiapan sistem dan ekosistem pendukung sebelum penerapan pada skala nasional. Selanjutnya, hasil dari Perlinsos Digital direncanakan mulai digunakan dalam penetapan bantuan sosial PKH dan Sembako pada Triwulan I Tahun 2027.

Adaptive Playbook ini menjadi acuan bersama bagi pemerintah daerah dan pelaksana di perluasan kabupaten/kota dalam memahami tahapan pelaksanaan, menyiapkan kebutuhan daerah, mengawal registrasi dan pendampingan, memantau perkembangan, menangani kendala, serta melakukan evaluasi selama fase perluasan. Hasil pelaksanaan pada fase ini akan menjadi bahan dalam penyempurnaan Perlinsos Digital dan persiapan menuju rollout nasional yang direncanakan pada Oktober 2026.

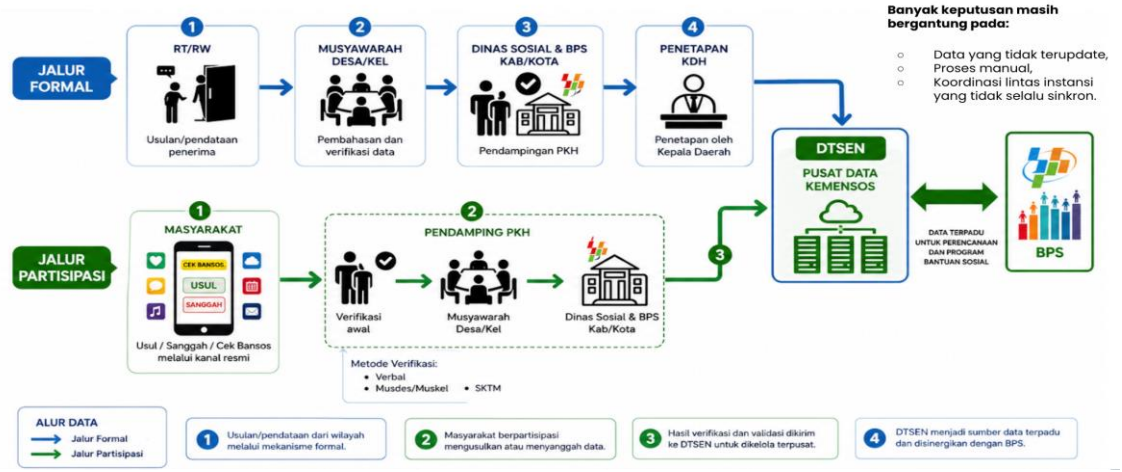
DAFTAR ISI

EXECUTIVE SUMMARY **2**
DAFTAR ISI **3**
BAB I MEMAHAMI PERLUASAN SKALA NASIONAL DI SELURUH KABUPATEN/KOTA **4**
1.1. Urgensi Perluasan Digitalisasi Perlindungan Sosial 4
1.2. Perbedaan Setiap Fase Perluasan Digitalisasi Perlindungan Sosial 5
1.3. Pembelajaran Pelaksanaan dan Penyesuaian pada Fase Perluasan 5
BAB II GAMBARAN DIGITALISASI PERLINDUNGAN SOSIAL **7**
2.1. Bagaimana Model Digitalisasi Perlinsos Bekerja? 7
2.2. Bagaimana Masyarakat Menggunakan Layanan Perlinsos? 8
BAB III HAL YANG PERLU DISIAPKAN OLEH KABUPATEN/KOTA **10**
3.1. Kesiapan Daerah Merupakan Bagian dari Keberhasilan 10
a. Menetapkan Penanggung Jawab dan Mekanisme Koordinasi 10
b. Memastikan Keterlibatan Perangkat Daerah Terkait 10
c. Memastikan Kesiapan Sampai Tingkat Desa/Kelurahan 10
d. Menjaga Koordinasi Selama Pelaksanaan 11
3.2. Menyiapkan Agen Pendamping 11
3.2.1. Penetapan dan Tata Kelola Agen 13
3.2.2. Dukungan Operasional Agen 14
3.2.3. Penguatan Kapasitas Agen melalui Training of Trainers (ToT) 15
3.3. Menyiapkan Dukungan Identitas Digital 15
3.4. Menyiapkan Komunikasi kepada Masyarakat 15
BAB IV PELAKSANAAN DIGITALISASI BANSOS - PERLINSOS DIGITAL **17**
4.1. Dari Persiapan Menuju Registrasi 17
4.2. Alur Pendaftaran/Registrasi pada Portal Perlinsos 17
4.3. Mekanisme Sanggah 22
BAB V PERAN PEMERINTAH DAERAH DALAM FASE PERLUASAN **24**
5.1. Mengawal Pelaksanaan di Tingkat Daerah 24
5.2. Menjaga Koordinasi dan Integritas Pelaksanaan 24
5.3. Menindaklanjuti Informasi dari Lapangan 25
5.4. Peran Kepala Daerah dalam Mengawal Implementasi 25
BAB VI MONITORING DAN PENGENDALIAN PELAKSANAAN **26**
6.1. Dashboard Progres Kabupaten/Kota 26
6.2. Monitoring hingga Tingkat Desa/Kelurahan 27
6.3. Monitoring sebagai Instrumen Pengendalian 27
BAB VII PENANGANAN KENDALA DAN MEKANISME ESKALASI **29**
7.1. Identifikasi dan Penanganan Kendala 29
7.2. Mekanisme Eskalasi Berjenjang 30
7.3. Dokumentasi dan Tindak Lanjut 31
7.4. Penanganan Isu yang Bersifat Sistemik 31
BAB VIII EVALUASI DAN PENYEMPURNAAN PELAKSANAAN **31**
BAB IX PENUTUP DAN PERSIAPAN ROLL OUT NASIONAL **33**

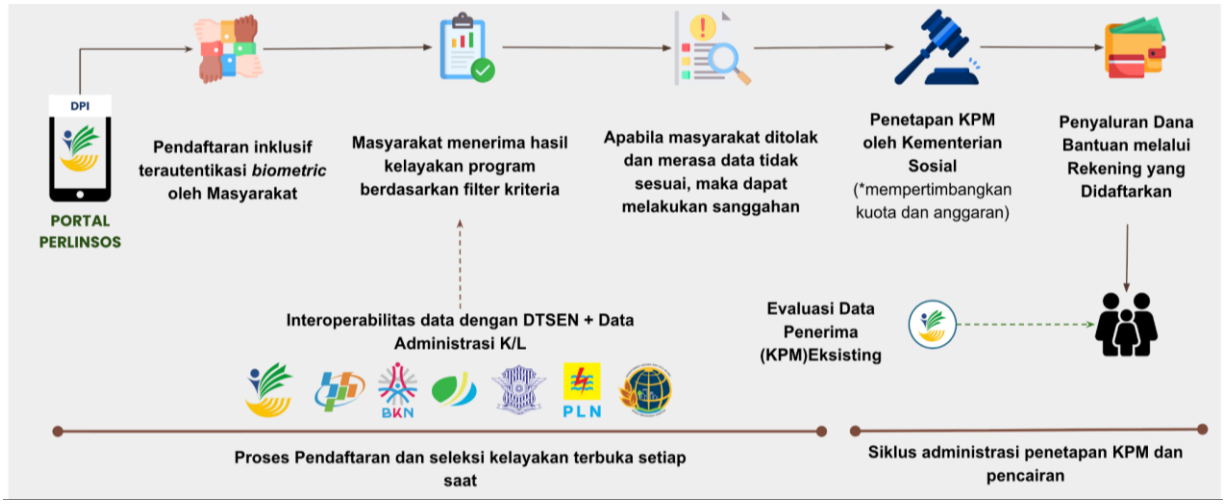
BAB I MEMAHAMI PERLUASAN SKALA NASIONAL DI SELURUH KABUPATEN/KOTA

1.1. Urgensi Perluasan Digitalisasi Perlindungan Sosial

Transformasi digitalisasi perlindungan sosial merupakan bagian dari upaya memperbaiki proses penyelenggaraan bantuan sosial agar masyarakat dapat memperoleh akses layanan yang lebih mudah, sementara pemerintah memiliki mekanisme penargetan dan pengelolaan data yang lebih terintegrasi sehingga memastikan anggaran untuk perlindungan sosial lebih tepat sasaran (yang berhak mendapatkan haknya, dan tidak memberikan bantuan sosial kepada yang seharusnya tidak berhak menerima).



Dalam model yang dikembangkan, masyarakat tidak lagi sepenuhnya bergantung pada proses administratif yang dilakukan secara manual. Masyarakat dapat mengakses Portal Perlinsos melalui autentikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), melakukan pendaftaran bantuan sosial, melihat hasil kelayakan, dan menyampaikan sanggah apabila terdapat ketidaksesuaian.



Pada sisi pemerintah, proses tersebut didukung oleh pertukaran data melalui SPLP dan pemanfaatan berbagai sumber data administratif untuk mendukung proses verifikasi dan penargetan.

Pengembangan tersebut dilakukan secara bertahap. Setelah piloting skala terbatas di Banyuwangi, implementasi diperluas ke 43 kabupaten/kota pada Juni 2026 dan selanjutnya diperluas ke 215 kabupaten/kota pada Agustus 2026 hingga penerapan skala nasional di September-Oktober 2026. Perluasan tersebut merupakan bagian dari tahapan menuju penguatan penargetan perlindungan sosial secara nasional.

Dengan demikian, pemerintah daerah yang termasuk dalam kabupaten/kota perluasan perlu melihat fase ini bukan sebagai sebuah program yang berdiri sendiri, tetapi sebagai bagian dari perjalanan transformasi perlindungan sosial yang sedang dibangun secara bertahap.

1.2. Perbedaan Setiap Fase Perluasan Digitalisasi Perlindungan Sosial

Perluasan menuju skala nasional bukan sekadar memperbanyak jumlah wilayah pelaksanaan. Semakin luas cakupan implementasi, semakin beragam pula karakteristik masyarakat, kapasitas pemerintah daerah, kesiapan infrastruktur, kemampuan agen, serta kondisi geografis dan sosial yang akan dihadapi.

Pengalaman dari fase-fase sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sistem. Sistem harus didukung oleh kesiapan pemerintah daerah, agen pendamping, identitas digital, komunikasi publik, mekanisme pelaporan kendala, serta koordinasi yang mampu merespons persoalan di lapangan.

Karena itu, dalam perluasan menuju skala nasional, pendekatan yang digunakan adalah ***adaptive scale-up***. Model yang telah diterapkan sebelumnya tetap menjadi fondasi, tetapi pelaksanaannya terus disesuaikan berdasarkan pembelajaran yang diperoleh. Dengan pendekatan ini, setiap wilayah tidak semata-mata diminta mengikuti proses secara mekanis, tetapi juga diberi ruang untuk mengidentifikasi kondisi lokal, menyampaikan kendala, dan memperoleh penyesuaian atau dukungan sesuai kebutuhan.

1.3. Pembelajaran Pelaksanaan dan Penyesuaian pada Fase Perluasan

Pelaksanaan digitalisasi perlindungan sosial pada tahap-tahap sebelumnya memberikan pembelajaran penting mengenai kondisi yang perlu diperhatikan ketika implementasi diperluas menuju skala nasional. Pembelajaran tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh kesiapan Portal Perlinsos, tetapi juga oleh kesiapan pemerintah daerah, agen pendamping, identitas digital, komunikasi kepada masyarakat, serta kemampuan daerah dalam merespons kondisi yang muncul selama pelaksanaan.

Pada tingkat masyarakat, proses digital membutuhkan pendampingan yang cukup, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital atau mengalami kendala ketika melakukan registrasi. Karena itu, dalam perluasan nasional, keberadaan agen tidak hanya diarahkan untuk memperbanyak jumlah pendamping, tetapi juga memastikan agen memahami alur layanan, batas kewenangan, cara memberikan pendampingan, serta mekanisme sanggah.

Pada tingkat pemerintah daerah, pengalaman pelaksanaan menunjukkan pentingnya koordinasi lintas perangkat daerah sejak awal. Dinas Sosial, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Komunikasi dan Informatika, serta unsur pemerintah daerah lainnya perlu memiliki pembagian peran dan jalur komunikasi yang jelas. Kepala Daerah memiliki posisi penting dalam memastikan koordinasi tersebut berjalan dan memberikan dukungan ketika terdapat persoalan yang membutuhkan keputusan atau keterlibatan lintas perangkat daerah.

Pelaksanaan juga menunjukkan bahwa kondisi antar wilayah tidak selalu sama, dan keragaman ini akan semakin besar seiring meluasnya cakupan ke seluruh Indonesia. Perbedaan karakteristik geografis, kapasitas pemerintah daerah, kemampuan agen, akses masyarakat, serta kondisi operasional dapat memengaruhi perkembangan implementasi. Oleh karena itu, perluasan nasional menggunakan pendekatan yang memungkinkan daerah menyesuaikan cara pelaksanaan dengan kondisi lokal, dengan tetap menjaga tujuan, prinsip layanan, dan mekanisme utama yang telah ditetapkan.

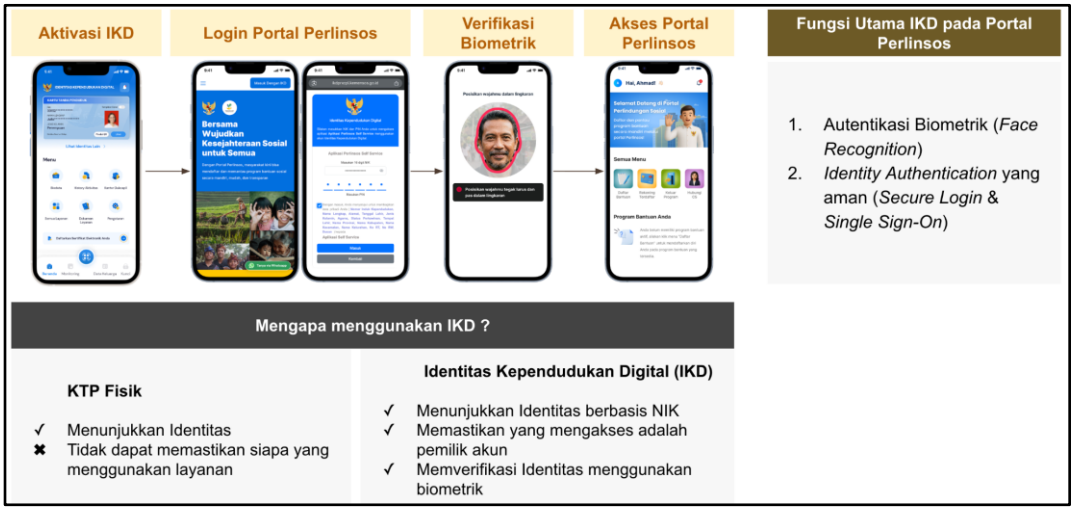
Pembelajaran tersebut kemudian diterjemahkan ke dalam beberapa penyesuaian dalam perluasan nasional. **Kesiapan daerah ditempatkan sebagai bagian dari tahapan implementasi, tata kelola agen diperjelas, penguatan kapasitas dilakukan secara berjenjang melalui Training of Trainers (ToT), monitoring diperluas hingga tingkat desa/kelurahan, dan mekanisme penanganan kendala serta eskalasi diperkuat**. Dengan pendekatan tersebut, pengalaman dari pelaksanaan sebelumnya tidak hanya menjadi catatan, tetapi diterapkan secara langsung dalam cara perluasan nasional dilaksanakan.

BAB II GAMBARAN DIGITALISASI PERLINDUNGAN SOSIAL

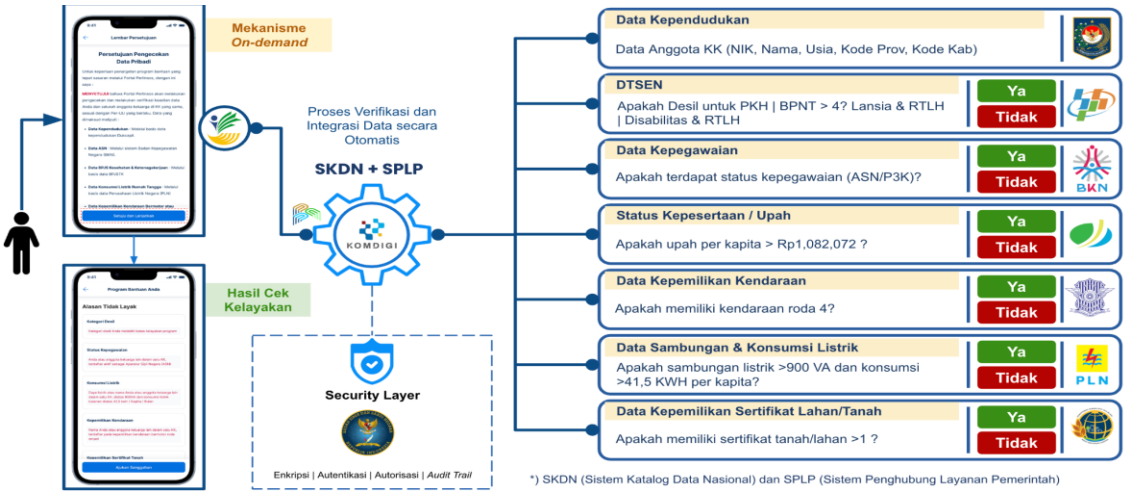
2.1. Bagaimana Model Digitalisasi Perlinsos Bekerja?

Digitalisasi perlindungan sosial menggunakan Portal Perlinsos sebagai pintu masuk layanan bagi masyarakat. Portal tersebut tersedia dalam versi mandiri untuk masyarakat dan versi agen untuk memberikan pendampingan kepada masyarakat yang membutuhkan.

Masyarakat terlebih dahulu melakukan autentikasi melalui IKD. IKD berfungsi sebagai trusted entry point yang memastikan bahwa layanan diakses oleh pemilik identitas yang sah. Setelah berhasil melakukan autentikasi, masyarakat dapat mengakses Portal Perlinsos dan mengikuti proses pendaftaran bantuan sosial yang tersedia.



Proses tersebut kemudian terhubung dengan mekanisme pertukaran data melalui SPLP. Data kependudukan dan berbagai data administratif lainnya digunakan untuk mendukung proses verifikasi dan penentuan kelayakan. Dalam arsitektur yang dikembangkan, sumber data yang digunakan antara lain mencakup data kependudukan, DTSEN, data kepegawaian, kepesertaan dan upah, kepemilikan kendaraan, daya listrik, serta kepemilikan tanah atau sertifikat.



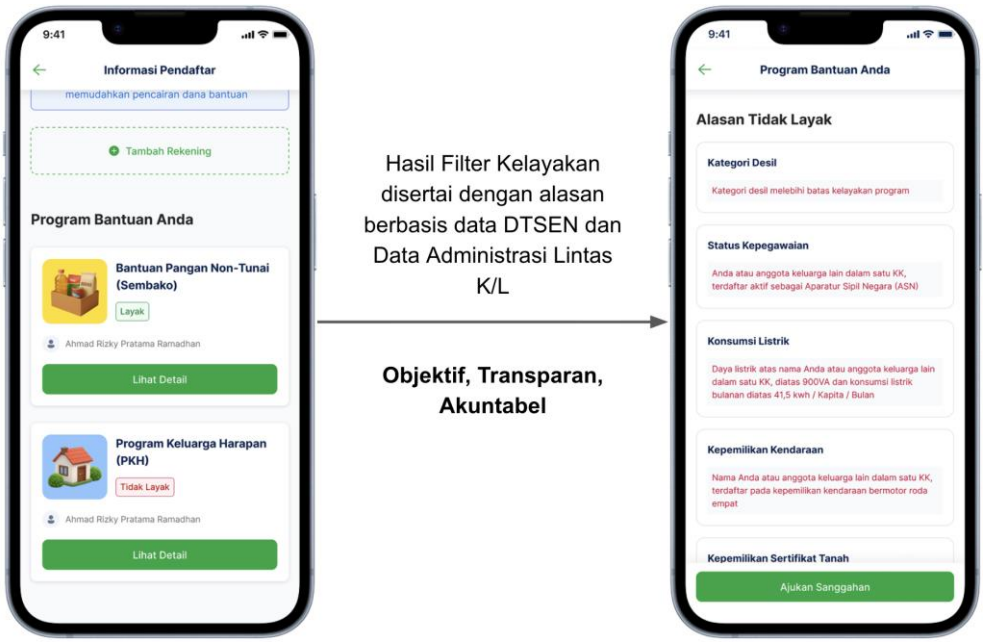
Untuk fase perluasan digitalisasi bansos, ruang lingkup piloting difokuskan pada Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT/Sembako) agar pelaksanaan dapat dilakukan secara terkontrol dan terukur.

2.2. Bagaimana Masyarakat Menggunakan Layanan Perlinsos?

Masyarakat dapat melakukan proses secara mandiri melalui Portal Perlinsos. Bagi **masyarakat yang mengalami keterbatasan dalam menggunakan layanan digital, proses dapat dilakukan dengan bantuan agen pendamping**.

Dalam kedua mekanisme tersebut, prinsip utamanya tetap sama: **masyarakat merupakan pihak yang melakukan pengajuan**, sedangkan **agen berfungsi memberikan pendampingan**. Agen membantu masyarakat memahami dan menjalankan proses, tetapi tidak menentukan apakah seseorang layak menerima bantuan sosial.





Setelah proses pendaftaran dilakukan, masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai status kelayakan. Apabila masyarakat tidak setuju atau menemukan ketidaksesuaian, tersedia mekanisme sanggah. Mekanisme tersebut merupakan bagian penting dari sistem karena memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan koreksi terhadap informasi yang digunakan dalam proses penargetan.

BAB III HAL YANG PERLU DISIAPKAN OLEH KABUPATEN/KOTA

3.1. Kesiapan Daerah Merupakan Bagian dari Keberhasilan

Sebelum registrasi dimulai, pemerintah daerah perlu memastikan bahwa unsur yang dibutuhkan untuk pelaksanaan telah siap dan memiliki peran yang jelas. Perlinsos Digital melibatkan aspek sosial, kependudukan, teknologi informasi, komunikasi publik, dan pendampingan masyarakat, sehingga pelaksanaannya memerlukan koordinasi lintas perangkat daerah.

Kesiapan tersebut perlu diperhatikan pada beberapa hal berikut.

a. Menetapkan Penanggung Jawab dan Mekanisme Koordinasi

Pemerintah daerah perlu menetapkan perangkat daerah atau pihak yang menjadi penanggung jawab pelaksanaan di tingkat kabupaten/kota serta focal point yang dapat berkomunikasi dengan koordinator wilayah dan tim pusat.

Mekanisme koordinasi dapat menggunakan struktur yang sudah berjalan di daerah atau dibentuk sesuai kebutuhan pelaksanaan, yang perlu dipastikan adalah adanya pembagian peran, jalur komunikasi, dan pihak yang dapat mengambil keputusan ketika terdapat kendala.

b. Memastikan Keterlibatan Perangkat Daerah Terkait

Pelaksanaan tidak hanya membutuhkan peran Dinas Sosial. Dukungan dapat melibatkan Dukcapil, Kominfo, pemerintah kecamatan, pemerintah desa/kelurahan, serta perangkat atau unsur lainnya sesuai kebutuhan daerah.

Setiap pihak perlu memahami perannya sejak awal agar kebutuhan yang berkaitan dengan identitas, teknologi, komunikasi publik, pendampingan, maupun koordinasi wilayah dapat ditangani oleh pihak yang tepat.

c. Memastikan Kesiapan Sampai Tingkat Desa/Kelurahan

Koordinasi perlu menjangkau wilayah tempat masyarakat melakukan registrasi dan memperoleh pendampingan. Pemerintah daerah perlu memastikan bahwa informasi mengenai pelaksanaan telah diteruskan kepada kecamatan dan desa/kelurahan yang menjadi bagian dari fase perluasan perlinsos digital.

Kesiapan di tingkat desa/kelurahan penting karena sebagian besar interaksi dengan masyarakat dan agen pendamping berlangsung pada tingkat tersebut.

d. Menjaga Koordinasi Selama Pelaksanaan

Koordinasi tidak berhenti setelah persiapan selesai. Selama registrasi berlangsung, pemerintah daerah perlu menjaga komunikasi antar pihak, menyampaikan perkembangan, dan memastikan kendala yang muncul dapat segera ditindaklanjuti.

Kebutuhan koordinasi dapat berubah selama pelaksanaan. Karena itu, mekanisme yang telah dibentuk perlu tetap dapat digunakan untuk menyesuaikan dukungan sesuai kondisi di lapangan.

Kesiapan daerah pada fase perluasan ditandai oleh adanya penanggung jawab yang jelas, koordinasi lintas perangkat daerah, keterhubungan sampai tingkat desa/kelurahan, serta mekanisme komunikasi yang tetap berjalan selama pelaksanaan.

3.2. Menyiapkan Agen Pendamping

Tidak seluruh masyarakat dapat melakukan proses registrasi secara mandiri. Keterbatasan literasi digital, kepemilikan telepon pintar, kelengkapan dokumen, maupun keberanian untuk mendaftar dapat membuat masyarakat membutuhkan bantuan dalam menggunakan Portal Perlinsos. Karena itu, pendampingan masyarakat dilaksanakan melalui **Gerakan Nasional Peduli Tetangga**, yaitu **gerakan kepedulian sosial yang mengajak masyarakat membantu tetangga atau keluarga di lingkungannya yang membutuhkan bantuan sosial tetapi belum terdaftar**.

Melalui gerakan ini, siapapun dapat menjadi Agen Perlinsos. Agen dapat berasal dari pengurus RT/RW, pendamping sosial, kader PKK dan Dasawisma, perangkat desa/kelurahan, ASN, Babinsa, Karang Taruna, organisasi masyarakat, kelompok keagamaan, hingga warga biasa yang peduli terhadap lingkungannya. Pendaftaran dilakukan secara mandiri melalui Portal Agen Perlinsos. Calon agen menggunakan NIK dan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang telah terverifikasi, serta menyetujui pakta integritas sebelum mulai menjalankan peran.

Agen Perlinsos merupakan relawan dan tidak menerima gaji, tunjangan, maupun komisi dari negara. Prinsip yang dikedepankan adalah kepedulian terhadap lingkungan terdekat: setiap orang dapat memulai dengan membantu tetangga di sekitarnya.

Terbukanya kesempatan menjadi agen tidak mengurangi pentingnya kualitas pendampingan. Pemerintah kabupaten/kota tetap berperan menggerakkan partisipasi, membina, dan mengawasi jaringan agen di wilayahnya. Tujuannya adalah memastikan pendampingan menjangkau masyarakat yang paling membutuhkan dan dijalankan sesuai ketentuan.

Agen berperan sebagai pendamping masyarakat dalam mengakses layanan. Agen bukan pihak yang menentukan siapa yang dapat mendaftar atau siapa yang menerima bantuan sosial. Pendampingan diberikan secara objektif dan non-diskriminatif kepada masyarakat yang membutuhkan, dengan perhatian khusus kepada kelompok yang mengalami keterbatasan dalam mengakses layanan secara mandiri.

Tugas Utama Agen Perlinsos

Dalam menjalankan fungsi pendampingan, agen memiliki tugas utama sebagai berikut:

a. **Memberikan edukasi, informasi, dan sosialisasi secara inklusif kepada masyarakat** mengenai mekanisme pendaftaran bantuan sosial melalui Portal Perlinsos. Agen perlu menjelaskan bahwa pendaftaran bersifat terbuka bagi seluruh masyarakat yang membutuhkan, baik peserta baru maupun penerima manfaat existing, serta menjelaskan alur pendaftaran, tahapan verifikasi, hingga mekanisme sanggah secara jelas dan mudah dipahami.
b. **Memberikan pendampingan prioritas** kepada kelompok yang membutuhkan dukungan lebih lanjut, termasuk lansia, penyandang disabilitas, masyarakat dengan keterbatasan akses layanan, serta masyarakat dengan literasi digital rendah, sehingga keterbatasan kemampuan menggunakan teknologi tidak menjadi hambatan dalam memperoleh akses terhadap layanan.
c. **Membantu masyarakat dalam proses pendaftaran melalui Portal Perlinsos, termasuk memberikan panduan penggunaan sistem, mendampingi pengisian data, dan memastikan proses pengajuan dilakukan sesuai prosedur**. Pendampingan mencakup KPM existing yang ingin mengajukan kembali maupun pendaftar baru yang mengajukan diri melalui portal agen.
d. **Mendampingi proses verifikasi** biometrik dan autentikasi identitas agar proses registrasi dapat dilakukan secara tepat dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
e. **Mendampingi masyarakat dalam proses pengajuan sanggah** apabila terdapat ketidaksesuaian data, kendala dalam proses, atau hasil penilaian kelayakan yang ingin disampaikan untuk ditinjau kembali.
f. **Menjaga prinsip pelayanan yang objektif, terbuka, dan non-diskriminatif** dengan memberikan pendampingan kepada masyarakat yang membutuhkan tanpa subjektivitas, pilih kasih, maupun selektivitas dalam menentukan siapa yang dapat memperoleh bantuan pendaftaran.
g. **Menjadi penghubung antara masyarakat dan pelaksana daerah maupun pusat**, khususnya dalam menyampaikan kendala lapangan, masukan masyarakat, dan isu operasional yang membutuhkan tindak lanjut.

Agen tidak memiliki kewenangan untuk menentukan siapa yang layak atau tidak layak menerima bantuan sosial. Peran agen terbatas pada pemberian informasi dan pendampingan dalam penggunaan layanan. Dengan batas peran tersebut, proses pendampingan tetap menjaga objektivitas mekanisme penargetan. Batas peran ini juga mencegah munculnya persepsi bahwa agen memiliki kewenangan dalam menentukan penerima bantuan.

Sebelum mulai menjalankan tugas, agen perlu memahami panduan peran, tugas, dan pakta integritas yang tersedia pada Portal Agen Perlinsos. Agen juga perlu memahami mekanisme digitalisasi perlindungan sosial, termasuk alur registrasi dan sanggah.

3.2.1. Penetapan dan Tata Kelola Agen

Keterbukaan Gerakan Nasional Peduli Tetangga memungkinkan siapa pun berpartisipasi sebagai agen. Keterbukaan tersebut tetap perlu disertai tata kelola yang jelas. Setiap agen yang melakukan pendampingan harus dapat diidentifikasi, memiliki status yang jelas, dan dapat dipantau aktivitasnya selama pelaksanaan.

a. Mekanisme Pendaftaran menjadi Agen

Pendaftaran agen dilakukan secara mandiri melalui Portal Agen Perlinsos dengan ketentuan sebagai berikut:

- memiliki NIK dan IKD yang aktif dan terverifikasi, karena IKD digunakan sebagai mekanisme autentikasi ketika mengakses Portal Agen Perlinsos;
- memiliki telepon pintar dan kemampuan dasar menggunakan layanan digital; dan
- membaca panduan peran dan tugas serta menyetujui pakta integritas agen.

Agen dianjurkan untuk mendampingi masyarakat di lingkungan tempat tinggalnya. Kedekatan dengan warga memudahkan agen mengenali siapa saja yang membutuhkan bantuan dan menjangkau mereka secara langsung.

b. Peran Pemerintah Kabupaten/Kota dalam Menggerakkan Agen

Selain partisipasi mandiri masyarakat, pemerintah kabupaten/kota berperan aktif menggerakkan sumber daya yang telah tersedia di wilayahnya untuk menjadi agen. Sumber daya tersebut antara lain:

- ASN (PNS/PPPK/PPPK Paruh Waktu) di lingkungan pemerintah daerah;
- operator desa/kelurahan yang sudah eksisting;
- pendamping sosial dan Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesos);
- perangkat desa/kelurahan serta pengurus RT/RW;
- kader PKK, Dasawisma, dan Karang Taruna; serta
- organisasi kemasyarakatan dan kelompok masyarakat lainnya.

Penggerakan ini penting agar persebaran agen tidak hanya bergantung pada inisiatif individu. Melalui penggerakan tersebut, wilayah yang memiliki banyak masyarakat rentan atau akses digital terbatas tetap memperoleh pendampingan yang memadai.

c. Tanggung Jawab Kabupaten/Kota

PIC Kabupaten/Kota, yaitu Dinas Sosial atau pihak yang secara resmi ditunjuk oleh pemerintah kabupaten/kota, bertanggung jawab memantau jaringan agen di wilayahnya. Tanggung jawab tersebut mencakup mengetahui jumlah dan persebaran agen aktif, mengidentifikasi wilayah yang belum terjangkau pendampingan, serta mendorong penambahan agen di wilayah tersebut.

Akuntabilitas operasional dan pengawasan jaringan agen berada pada tingkat kabupaten/kota. Artinya, meskipun siapa pun dapat mendaftar sebagai agen, pemerintah kabupaten/kota tetap berperan memastikan agen di wilayahnya menjalankan tugas sesuai ketentuan dan pakta integritas, serta memperoleh pembinaan yang diperlukan.

d. Prinsip *Governance* Agen

Keterbukaan partisipasi perlu tetap berada dalam kerangka tata kelola yang jelas. Pemerintah daerah memegang peran sentral dalam menjaga integritas, pengawasan, dan kualitas pendampingan oleh jaringan agen di wilayahnya.

Apabila ditemukan agen yang tidak menjalankan tugas sesuai ketentuan, melanggar pakta integritas, atau menimbulkan permasalahan dalam pelaksanaan, pemerintah daerah dapat melakukan pembinaan. Pemerintah daerah juga dapat menyampaikan laporan melalui mekanisme yang tersedia untuk penyesuaian status agen tersebut.

Dengan tata kelola ini, semangat partisipasi masyarakat dalam Gerakan Nasional Peduli Tetangga tetap terjaga, tetapi akuntabilitas pendampingan tidak menjadi kabur.

3.2.2. Dukungan Operasional Agen

Kebutuhan pendampingan dapat berbeda di setiap kabupaten/kota, bergantung pada kondisi wilayah dan jumlah masyarakat yang perlu dijangkau. Sejalan dengan semangat Gerakan Nasional Peduli Tetangga, Agen Perlinsos merupakan relawan yang berpartisipasi secara sukarela. Karena itu, dukungan pemerintah daerah tidak berbentuk honor, insentif, penyediaan perangkat, maupun pembiayaan lainnya.

Dukungan pemerintah daerah diarahkan pada penguatan ekosistem pendampingan. Bentuknya antara lain sosialisasi dan ajakan kepada masyarakat untuk menjadi agen, fasilitasi pembekalan, penyampaian informasi dan pembaruan kebijakan, serta koordinasi penanganan kendala yang ditemui agen di lapangan.

Pemerintah daerah juga dapat membentuk tim koordinasi atau menetapkan mekanisme penggerakan agen sesuai kebutuhan dan tata kelola masing-masing daerah. Hal yang perlu dipastikan adalah adanya penanggung jawab yang jelas untuk penggerakan, koordinasi, pengawasan, dan pembinaan agen di tingkat kabupaten/kota.

3.2.3. Penguatan Kapasitas Agen melalui *Training of Trainers* (ToT)

Dengan terbukanya kesempatan bagi siapapun untuk menjadi agen, jumlah agen dalam perluasan nasional akan sangat besar dan tersebar di seluruh wilayah. Penguatan kapasitas karena itu perlu menggunakan metode yang dapat menjangkau agen secara bertahap dan luas, tidak hanya melalui pelatihan terpusat.

Pendekatan yang digunakan adalah *Training of Trainers* (ToT). Sebagian agen atau unsur pelaksana yang memenuhi kriteria diberikan pembekalan lebih mendalam sebagai agen inti/trainer. Agen inti kemudian membantu memberikan pembekalan kepada agen lain di wilayahnya. ToT dilengkapi dengan materi panduan yang dapat dipelajari secara mandiri melalui Portal Agen Perlinsos, sehingga setiap agen baru dapat segera memahami perannya.

Materi yang diberikan mencakup penggunaan Portal Perlinsos, alur registrasi, pendampingan masyarakat, verifikasi identitas, mekanisme sanggah, serta prinsip integritas agen. Materi pembaruan atau hasil pembelajaran selama pelaksanaan juga dapat disampaikan melalui agen inti kepada jaringan agen di wilayah masing-masing.

ToT memungkinkan penguatan kapasitas dilakukan secara lebih luas dan berkelanjutan, sekaligus menyesuaikan dengan kebutuhan masing-masing wilayah.

3.3. Menyiapkan Dukungan Identitas Digital

Identitas Kependudukan Digital (IKD) menjadi salah satu komponen penting dalam pelaksanaan karena digunakan sebagai mekanisme autentikasi masyarakat maupun agen.

Oleh sebab itu, pemerintah daerah perlu berkoordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mendukung perekaman KTP-el dan aktivasi IKD, terutama bagi kelompok masyarakat dan agen yang membutuhkan dukungan.

Kesiapan IKD tidak hanya berkaitan dengan jumlah masyarakat yang telah mengaktifkan identitas digital, tetapi juga kemampuan daerah untuk membantu ketika masyarakat mengalami kendala dalam proses autentikasi maupun verifikasi biometrik.

3.4. Menyiapkan Komunikasi kepada Masyarakat

Perubahan mekanisme layanan membutuhkan komunikasi yang konsisten. Masyarakat perlu mengetahui bahwa **proses pendaftaran dilakukan melalui Portal Perlinsos, memahami cara mengakses layanan, mengetahui bahwa mereka dapat melakukan pendaftaran secara mandiri maupun melalui agen, serta memahami fungsi mekanisme sanggah**.

Pemerintah daerah memiliki peran penting dalam **memastikan pesan tersebut sampai kepada masyarakat melalui kanal yang sesuai dengan karakteristik masing-masing**

wilayah. Bahan pelaksanaan perlinsos digital secara khusus menempatkan sosialisasi kepada organisasi masyarakat, masyarakat, dan pimpinan daerah sebagai bagian dari dukungan yang diperlukan. Contoh fase komunikasi yang telah dilakukan di daerah piloting Banyuwangi dapat diakses melalui bit.ly/BWIContent juga dapat diakses melalui https://s.id/kumpulan-materi-perlinsos.

Komunikasi juga harus **menjelaskan bahwa mekanisme digital bukan berarti masyarakat yang mengalami kesulitan akan kehilangan akses. Justru keberadaan agen dimaksudkan untuk memastikan masyarakat yang membutuhkan bantuan tetap dapat mengikuti proses**.

BAB IV PELAKSANAAN DIGITALISASI BANSOS - PERLINSOS DIGITAL

4.1. Dari Persiapan Menuju Registrasi

Perluasan pelaksanaan menuju skala nasional dimulai dari penyiapan ekosistem di setiap daerah. Setelah tim koordinasi terbentuk, pemerintah daerah menggerakkan partisipasi masyarakat untuk menjadi agen melalui Gerakan Nasional Peduli Tetangga dan memfasilitasi pembekalan bagi agen. Pada saat yang sama, aktivasi IKD didorong dan komunikasi kepada masyarakat mulai dibangun.

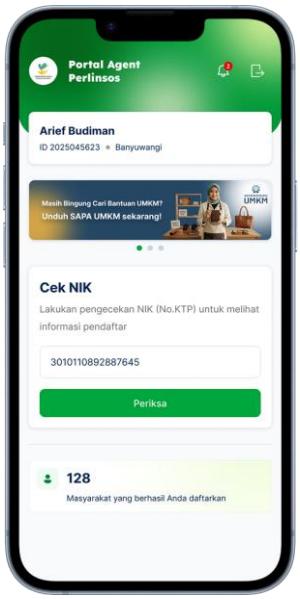
Setelah kesiapan terpenuhi, masyarakat dapat mulai menggunakan Portal Perlinsos. Registrasi dapat dilakukan secara mandiri maupun dengan pendampingan agen.

Pendekatan ini memberikan fleksibilitas kepada masyarakat. Di saat yang sama, melalui kepedulian antar tetangga, pendampingan dapat diarahkan kepada kelompok yang paling membutuhkan.

4.2. Alur Pendaftaran/Registrasi pada Portal Perlinsos

Registrasi merupakan salah satu tahapan dari keseluruhan perjalanan layanan. **Setelah masyarakat melakukan pendaftaran, proses berlanjut pada penentuan hasil kelayakan berdasarkan mekanisme penargetan yang digunakan**. Pendaftaran melalui Portal Perlinsos dilakukan secara bertahap untuk memastikan identitas pendaftar, kebutuhan bantuan, dan informasi pendukung dapat diverifikasi sebelum pengajuan diproses. Masyarakat dapat melakukan pendaftaran secara mandiri maupun dengan pendampingan agen.

a. Pengecekan NIK Pendaftar



Masyarakat memulai proses dengan memasukkan **NIK** pada Portal Perlinsos. Sistem melakukan pengecekan terhadap NIK yang dimasukkan sebelum pendaftar dapat melanjutkan ke tahap berikutnya.

Perlu diperhatikan:
Pastikan NIK yang dimasukkan merupakan NIK pendaftar dan sesuai dengan identitas yang digunakan dalam proses pendaftaran.

b. Verifikasi Biometrik Pendaftar

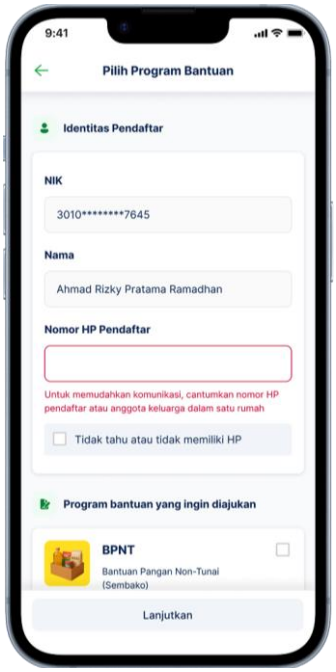


Setelah NIK berhasil di cek, pendaftar melakukan verifikasi biometrik. Tahapan ini digunakan untuk memastikan bahwa orang yang melakukan pendaftaran sesuai dengan identitas yang digunakan.

Perlu diperhatikan:

Pendaftar perlu mengikuti instruksi pada layar selama proses verifikasi biometrik. Apabila proses dilakukan dengan bantuan agen, agen membantu mengarahkan pendaftar tanpa menggantikan pendaftar dalam proses verifikasi.

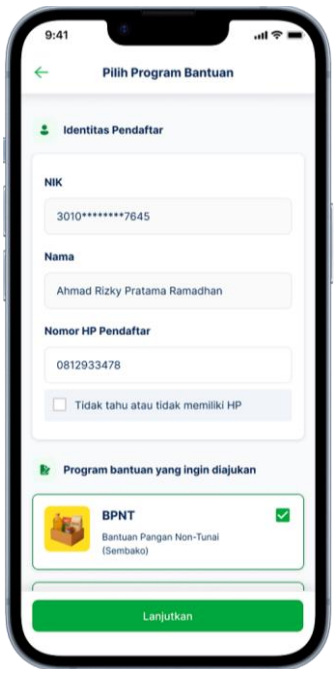
c. Masukkan Nomor Telepon atau Nomor Kontak (Opsional)



Pendaftar dapat memasukkan nomor telepon atau nomor kontak yang dapat **digunakan untuk kebutuhan komunikasi terkait proses layanan**. Pengisian nomor telepon atau nomor kontak pada tahap ini **bersifat opsional**.

Perlu diperhatikan:
Nomor kontak dimasukkan tanpa spasi dan simbol (langsung nomor)

d. Memilih Program Bantuan



Pendaftar kemudian memilih program bantuan yang ingin diajukan. Pilihan yang tersedia adalah:

- PKH; atau
- Sembako (BPNT); atau
- PKH dan Sembako (keduanya)

Pendaftar dapat memilih program sesuai dengan kondisi dan kebutuhan, kemudian melanjutkan ke tahap berikutnya.

e. Memasukkan ID PLN



Setelah memilih program bantuan, pendaftar memasukkan informasi listrik dari tempat tinggal yang ditempati.

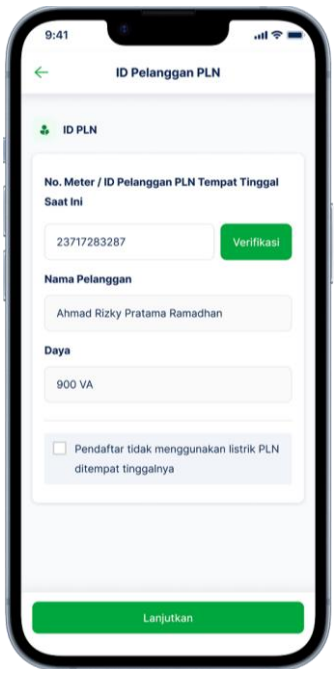
Pendaftar dapat menggunakan salah satu dari dua informasi berikut:

- ID Pelanggan PLN — 12 digit
- Meter ID — 11 digit

ID PLN yang digunakan adalah ID listrik dari tempat tinggal yang ditempati oleh pendaftar. ID tersebut **tidak harus atas nama pendaftar**.

Dengan demikian, pendaftar **tidak perlu mengganti nama pelanggan listrik** hanya untuk melakukan pendaftaran. Yang perlu dipastikan adalah bahwa ID yang dimasukkan merupakan informasi listrik dari tempat tinggal yang memang ditempati oleh pendaftar.

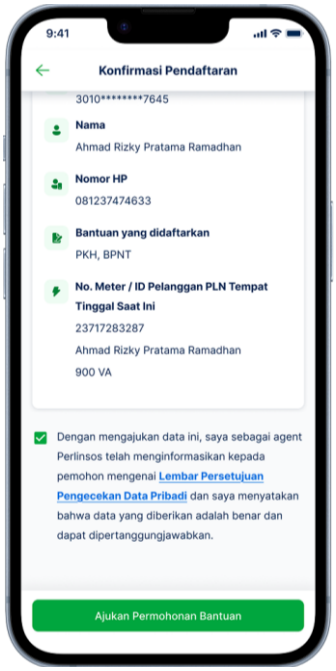
f. Verifikasi ID PLN



Setelah ID PLN atau Meter ID dimasukkan, pendaftar melanjutkan proses verifikasi ID PLN.

Sistem akan melakukan pengecekan terhadap informasi listrik (basis data PLN Pusat) yang dimasukkan sebelum pendaftar dapat melanjutkan ke tahap berikutnya.

g. Pernyataan Persetujuan/Consent



Setelah proses verifikasi ID PLN selesai, pendaftar akan melihat **pernyataan persetujuan/consent terkait proses penggunaan dan pengecekan data**.

Pendaftar perlu membaca dan memahami pernyataan tersebut, kemudian memberikan persetujuan untuk melanjutkan proses pendaftaran.

h. Verifikasi Biometrik Pendaftar

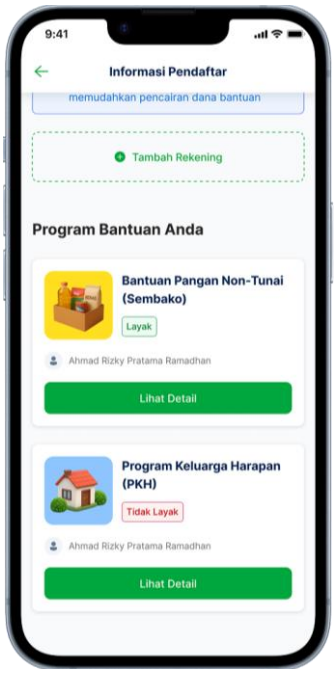


Setelah memberikan persetujuan, pendaftar melakukan **verifikasi wajah** sebagai bagian dari proses autentikasi dan konfirmasi identitas, dan sebagai proses akhir melakukan pendaftaran.

Perlu diperhatikan:
Verifikasi wajah dilakukan oleh **pendaftar yang bersangkutan**. Agen berperan memberikan pendampingan apabila diperlukan, bukan melakukan verifikasi atas nama pendaftar.

i. Cek Hasil Kelayakan

Pemerintah daerah dan agen perlu menyampaikan kepada masyarakat bahwa **pendaftaran tidak secara otomatis berarti masyarakat akan menerima bantuan**. Pendaftaran merupakan bagian dari proses pengajuan, sedangkan hasil akhir mengikuti mekanisme penentuan kelayakan yang berlaku.



Setelah seluruh tahapan pendaftaran selesai, pendaftar dapat **mengecek hasil** pengajuan melalui Portal Perlinsos dengan tekan tombol hijau "**Lihat Hasil**".

Hasil yang ditampilkan menjadi informasi bagi masyarakat mengenai status kelayakan terhadap program bantuan yang diajukan.

j. Sanggah apabila Dinyatakan Tidak Layak



Apabila hasil yang diterima menunjukkan **tidak layak**, masyarakat dapat menggunakan mekanisme **sanggah** apabila merasa terdapat ketidaksesuaian antara hasil yang diterima dengan kondisi sebenarnya.

Sanggah dapat dilakukan secara mandiri maupun dengan pendampingan agen.

Agen membantu masyarakat memahami proses dan mengisi informasi yang diperlukan **atas pengakuan yang bersangkutan**, tetapi **Agen tidak melakukan enumerasi atau mengasumsikan data pendaftar**.

4.3. Mekanisme Sanggah

Apabila hasil penilaian menunjukkan bahwa pendaftar belum memenuhi kriteria penerima bantuan sosial, masyarakat dapat menggunakan mekanisme sanggah melalui Portal Perlinsos. Mekanisme ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan keberatan apabila terdapat data atau kondisi yang dinilai belum sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Proses sanggah dilakukan setelah masyarakat melihat hasil penilaian dan memahami alasan atau informasi yang menjadi dasar hasil tersebut. Agen dapat memberikan pendampingan apabila masyarakat mengalami kesulitan dalam memahami hasil maupun menggunakan fitur sanggah.

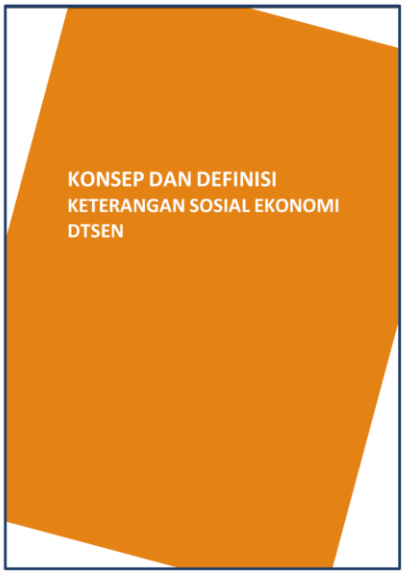
Alur Pengajuan Sanggah

Hasil Tidak Layak → Lihat Hasil Penilaian → Pilih Sanggah → Sampaikan Alasan/Keterangan → Lengkapi Informasi yang Diperlukan → Ajukan Sanggah → Pantau Status Sanggah

Hal yang perlu diperhatikan

Sanggah merupakan mekanisme untuk menyampaikan keberatan atau koreksi terhadap kondisi yang dinilai belum sesuai. Agen membantu masyarakat menggunakan mekanisme tersebut, tetapi tidak menentukan hasil sanggah.

Data dan informasi yang disampaikan dalam proses sanggah perlu diberikan sesuai kondisi sebenarnya dan dapat dipertanggungjawabkan.



Buku Saku Sanggah

Gambaran Pelaksanaan Perlinsos Digital di Berbagai Daerah



BAB V PERAN PEMERINTAH DAERAH DALAM FASE PERLUASAN

Perluasan Perlinsos Digital menuju skala nasional memerlukan pengawalan pemerintah daerah selama proses berlangsung. Setelah tahapan persiapan selesai, pemerintah daerah perlu memastikan bahwa beberapa hal berjalan sesuai dengan kondisi di wilayah masing-

masing, yaitu registrasi, pendampingan masyarakat oleh jaringan agen, koordinasi antar perangkat daerah, serta penanganan kendala.

Peran pemerintah daerah pada tahap ini berfokus pada pengawalan pelaksanaan dan tindak lanjut. Pemerintah daerah tidak mengambil alih proses yang telah menjadi kewenangan sistem, peran agen, maupun tugas pelaksana lainnya.

5.1. Mengawal Pelaksanaan di Tingkat Daerah

Pemerintah daerah perlu memantau perkembangan pelaksanaan secara berkala dan memastikan bahwa kegiatan di tingkat kabupaten/kota, kecamatan, hingga desa/kelurahan berjalan sesuai dengan tahapan yang telah ditetapkan.

Informasi mengenai perkembangan registrasi, aktivitas pendampingan, serta kondisi di masing-masing wilayah dapat digunakan untuk melihat wilayah yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Apabila terdapat wilayah dengan perkembangan yang rendah atau kendala tertentu, pemerintah daerah perlu melakukan pendalaman untuk mengetahui penyebab dan menentukan tindak lanjut yang sesuai.

Pengawalan dilakukan secara proporsional sesuai kondisi daerah. Tidak semua wilayah memerlukan bentuk intervensi yang sama. Dukungan dapat berupa penguatan komunikasi kepada masyarakat, koordinasi dengan pemerintah desa/kelurahan, penguatan pendampingan, maupun langkah lain sesuai kebutuhan.

5.2. Menjaga Koordinasi dan Integritas Pelaksanaan

Pelaksanaan Perlinsos Digital melibatkan beberapa perangkat daerah dan unsur pendamping dengan fungsi yang berbeda. Koordinasi perlu tetap berjalan selama implementasi agar informasi, kendala, dan kebutuhan di lapangan dapat segera ditindaklanjuti.

Dinas Sosial berperan sebagai koordinator pelaksanaan di daerah sesuai dengan kewenangannya. Dukungan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Komunikasi dan Informatika, pemerintah kecamatan, pemerintah desa/kelurahan, serta perangkat daerah lainnya diberikan sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan.

Pemerintah daerah juga perlu memastikan bahwa proses registrasi dan pendampingan berlangsung secara terbuka dan tidak diskriminatif. Agen membantu masyarakat menggunakan layanan, tetapi tidak menentukan siapa yang boleh mendaftar, tidak menentukan penerima bantuan, dan tidak mengubah hasil penilaian yang dihasilkan melalui mekanisme yang berlaku.

5.3. Menindaklanjuti Informasi dari Lapangan

Pemerintah daerah perlu memastikan informasi mengenai kondisi pelaksanaan di lapangan tersampaikan melalui jalur koordinasi yang telah ditetapkan. Informasi tersebut dapat berupa kendala masyarakat, hambatan pendampingan, persoalan koordinasi, maupun kondisi lain yang memerlukan tindak lanjut.

Permasalahan yang masih dapat diselesaikan pada tingkat daerah ditindaklanjuti oleh perangkat daerah terkait. Permasalahan yang berada di luar kewenangan daerah atau memerlukan penanganan dari tim pelaksana pusat diteruskan melalui mekanisme eskalasi.

Informasi dari lapangan juga perlu digunakan untuk memperbaiki pelaksanaan pada wilayah yang masih mengalami kendala.

5.4. Peran Kepala Daerah dalam Mengawal Implementasi

Komitmen Kepala Daerah merupakan bagian penting dari keberhasilan pelaksanaan Perlinsos Digital di daerah. Kepala Daerah berperan memastikan seluruh perangkat daerah yang terlibat memberikan dukungan sesuai kewenangannya dan pelaksanaan tidak berhenti pada tahap persiapan.

Kepala Daerah tidak perlu terlibat dalam pelaksanaan teknis harian. Peran utamanya berada pada tingkat kepemimpinan, pengambilan keputusan, penguatan koordinasi lintas perangkat daerah, serta memastikan tersedianya dukungan yang diperlukan selama pelaksanaan.

Apabila terdapat persoalan yang tidak dapat diselesaikan oleh satu perangkat daerah, membutuhkan dukungan sumber daya, atau memerlukan keputusan pada tingkat pemerintah daerah, **Kepala Daerah perlu memastikan persoalan tersebut ditindaklanjuti dan tidak berhenti pada proses koordinasi administratif.**

Dengan demikian, komitmen **Kepala Daerah bukan hanya ditunjukkan pada saat peluncuran atau sosialisasi**, tetapi melalui **pengawalan selama implementasi, pengambilan keputusan ketika diperlukan, dan memastikan seluruh perangkat daerah menjalankan perannya sampai fase evaluasi.**

Pemerintah daerah menjadi penanggung jawab utama pengawalan implementasi pada tingkat daerah sesuai kewenangannya. Pemerintah pusat menyediakan sistem, kebijakan, koordinasi, dan dukungan; pemerintah daerah memastikan seluruh mekanisme tersebut dapat bekerja dalam konteks wilayahnya dan masyarakat benar-benar dapat mengakses layanan.

BAB VI MONITORING DAN PENGENDALIAN PELAKSANAAN

Monitoring dilakukan untuk melihat perkembangan pelaksanaan Perlinsos Digital secara berkala dan menjadi dasar bagi pemerintah daerah dalam menentukan tindak lanjut.

Pemerintah daerah akan difasilitasi dengan **dashboard progres masing-masing kabupaten/kota** yang memuat informasi perkembangan pelaksanaan sesuai dengan indikator yang tersedia. Selain itu, pemerintah daerah akan memperoleh **akses monitoring hingga tingkat desa/kelurahan** untuk melihat perkembangan pelaksanaan secara lebih rinci.

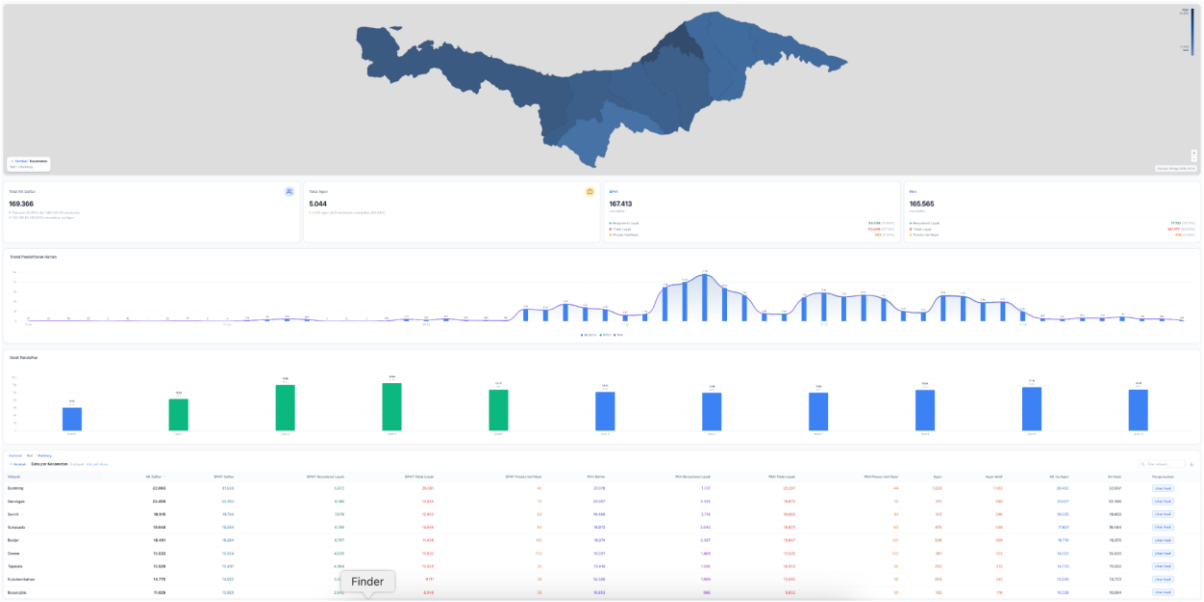
Informasi pada dashboard digunakan bersama dengan kondisi di lapangan. Apabila terdapat wilayah dengan perkembangan yang rendah, aktivitas pendampingan yang belum optimal, atau kondisi lain yang memerlukan perhatian, pemerintah daerah dapat melakukan pendalaman dan menentukan tindak lanjut sesuai kebutuhan.

Monitoring tidak berhenti pada melihat capaian. Informasi yang tersedia digunakan untuk menentukan wilayah yang perlu diperhatikan dan tindakan yang perlu dilakukan.

6.1. Dashboard Progres Kabupaten/Kota

Dashboard progres memberikan gambaran perkembangan pelaksanaan pada tingkat kabupaten/kota. Informasi yang tersedia dapat mencakup perkembangan registrasi, aktivitas pendampingan, perkembangan proses layanan, serta indikator lain yang tersedia sesuai dengan tahapan implementasi.

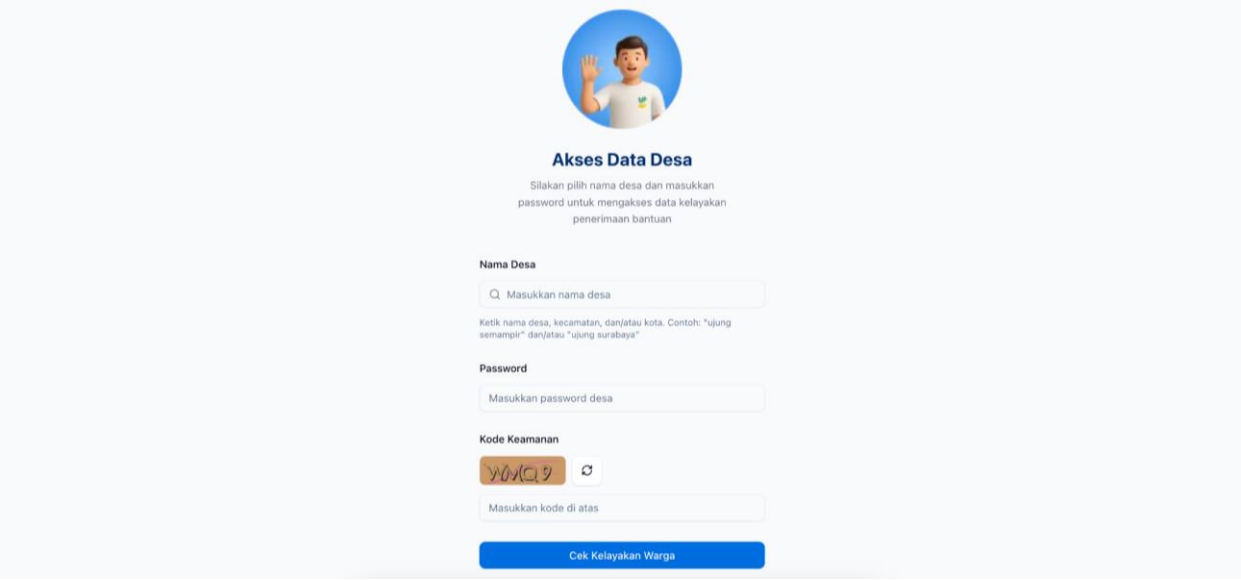
Pemerintah daerah dapat menggunakan dashboard untuk melihat perkembangan secara berkala, membandingkan kondisi antarwilayah, dan mengidentifikasi area yang memerlukan perhatian.



Dashboard perlu digunakan bersama informasi lapangan. **Angka yang rendah tidak selalu menunjukkan masalah yang sama, dan angka yang tinggi tidak selalu berarti seluruh proses telah berjalan baik.** Karena itu, pemerintah daerah perlu menggunakan data sebagai titik awal untuk melakukan pendalaman dan menentukan tindak lanjut.

6.2. Monitoring hingga Tingkat Desa/Kelurahan

Akses monitoring hingga tingkat desa/kelurahan memungkinkan pemerintah daerah melihat perkembangan secara lebih rinci. Hal ini penting karena capaian kabupaten/kota secara agregat dapat menutupi perbedaan kondisi antar-wilayah. Pemerintah daerah dapat menggunakan informasi tersebut untuk mengidentifikasi desa/kelurahan yang membutuhkan dukungan lebih lanjut, misalnya melalui penguatan sosialisasi, penambahan atau penguatan pendampingan, koordinasi dengan pemerintah desa/kelurahan, atau tindak lanjut terhadap kendala yang ditemukan.



Dengan demikian, **rantai monitoring berjalan dari kabupaten/kota hingga desa/kelurahan dan dapat digunakan untuk mengarahkan dukungan ke wilayah yang paling membutuhkan.**

6.3. Monitoring sebagai Instrumen Pengendalian

Monitoring dilakukan secara berkala selama fase pelaksanaan. Ketika terdapat kondisi yang perlu diperhatikan, pemerintah daerah melakukan pendalaman untuk memahami penyebabnya. Hasil pendalaman menjadi dasar untuk menentukan tindak lanjut yang sesuai.

Setelah tindak lanjut dilakukan, perkembangan wilayah tersebut kembali dipantau untuk melihat apakah kondisi telah membaik atau masih memerlukan intervensi.

Dengan siklus tersebut, monitoring tidak berhenti pada identifikasi masalah, tetapi menjadi bagian dari proses pengendalian secara berkelanjutan.

Monitoring → Identifikasi Kondisi → Analisis → Tindak Lanjut → Monitoring Kembali

Pendekatan tersebut memastikan bahwa data yang dihasilkan selama pelaksanaan tidak berhenti sebagai laporan, tetapi digunakan untuk menjaga kualitas implementasi secara berkelanjutan.

BAB VII PENANGANAN KENDALA DAN MEKANISME ESKALASI

Dalam perluasan menuju skala nasional, kendala dapat muncul pada berbagai bagian proses. Kendala tersebut dapat terkait akses masyarakat, pendampingan oleh agen, autentikasi, penggunaan Portal Perlinsos, data, hingga koordinasi antara pelaksana. Semakin luas dan beragam wilayah pelaksanaan, semakin beragam pula bentuk kendala yang mungkin dihadapi.

Kendala tidak perlu dipandang sebagai kegagalan pelaksanaan. Yang lebih penting adalah memastikan kendala dapat dikenali, dicatat, ditangani pada tingkat yang sesuai, dan dieskalasikan apabila berada di luar kewenangan daerah.

Prinsip penanganannya adalah:

Temukan → Catat → Tangani sesuai kewenangan → Eskalasi bila diperlukan → Pastikan tindak lanjut → Pantau kembali.

7.1. Identifikasi dan Penanganan Kendala

Dalam pelaksanaan Perlinsos Digital, kendala dapat muncul pada berbagai tahapan, mulai dari proses registrasi masyarakat, pendampingan oleh agen, verifikasi identitas, penggunaan Portal Perlinsos, hingga koordinasi pelaksanaan di tingkat desa/kelurahan. Kendala yang ditemukan perlu segera diidentifikasi agar tidak menghambat proses layanan dan dapat ditangani pada tingkat yang sesuai.

Pemerintah daerah bersama agen pendamping dan pelaksana di lapangan perlu terlebih dahulu memastikan jenis dan lokasi kendala yang terjadi. Identifikasi dilakukan dengan melihat **siapa yang mengalami kendala, pada tahapan apa kendala terjadi, apakah kendala terjadi pada satu pengguna atau beberapa pengguna, serta apakah kendala masih dapat diselesaikan pada tingkat daerah**.

Kendala yang bersifat operasional dan masih berada dalam kewenangan daerah dapat ditangani langsung oleh pelaksana terkait. Misalnya, masyarakat belum memahami tahapan registrasi, agen belum memahami alur layanan, terdapat kesalahan dalam pendampingan, atau diperlukan penguatan informasi kepada masyarakat. Untuk kondisi tersebut, penanganan dapat dilakukan melalui pendampingan ulang, pemberian informasi, koordinasi dengan desa/kelurahan, atau penguatan kapasitas agen.

Sementara itu, apabila kendala berkaitan dengan penggunaan sistem, proses verifikasi, integrasi data, atau kondisi lain yang berada di luar kewenangan pemerintah daerah, permasalahan perlu dicatat dan disiapkan untuk diteruskan melalui mekanisme eskalasi yang berlaku.

Setiap kendala yang ditemukan perlu memiliki catatan mengenai **lokasi, waktu kejadian, jenis kendala, tahapan layanan yang terdampak, kondisi yang ditemukan, serta**

tindakan yang telah dilakukan. Pencatatan ini diperlukan agar permasalahan dapat ditelusuri, ditindaklanjuti, dan tidak berulang tanpa penanganan.

Dalam pelaksanaannya, pemerintah daerah tidak perlu menunggu sampai kendala menjadi besar untuk melakukan tindak lanjut. Apabila dari hasil monitoring terlihat adanya pola kendala yang sama pada beberapa desa/kelurahan atau kelompok masyarakat, kondisi tersebut perlu segera diperhatikan dan ditangani secara terkoordinasi.

Alur Penanganan Kendala:

Kendala Ditemukan → Identifikasi Kondisi → Penanganan Awal → Pencatatan → Pemantauan Hasil → Selesai / Perlu Eskalasi

Penanganan awal dilakukan pada tingkat yang paling dekat dengan sumber permasalahan. Apabila kendala dapat diselesaikan pada tingkat tersebut, hasil penyelesaian dicatat dan dipantau. Apabila kendala tidak dapat diselesaikan atau memerlukan kewenangan pihak lain, permasalahan diteruskan melalui **mekanisme eskalasi berjenjang pada Sub Bab 7.2**.

7.2. Mekanisme Eskalasi Berjenjang

Kondisi	Penanganan Awal	Eskalasi
Kendala pendampingan masyarakat	Agen/Pendamping	PIC Kabupaten/Kota
Kendala koordinasi desa/kelurahan	Pemerintah Desa/Kelurahan dan Pemda	PIC Kabupaten/Kota
Kendala aktivasi/identitas	Koordinasi dengan Dukcapil	Tim terkait melalui jalur eskalasi
Kendala penggunaan Portal	PIC Kabupaten/Kota	Koordinator Wilayah/Tim Pusat
Kendala yang terjadi di banyak wilayah	PIC Kabupaten/Kota	Koordinator Wilayah/Tim Pusat
Kendala yang memerlukan perubahan sistem/proses	PIC Kabupaten/Kota	Tim Pusat

Catatan: pembagian tersebut merupakan kerangka umum. Mekanisme dan kanal eskalasi operasional mengikuti jalur komunikasi yang ditetapkan selama fase implementasi (grup Whatsapp koordinasi). Eskalasi dilakukan setelah penanganan awal pada tingkat yang berwenang dilakukan atau ketika sejak awal diketahui bahwa permasalahan berada di luar kewenangan daerah. Informasi yang disampaikan perlu menjelaskan lokasi, jenis kendala, dampak terhadap layanan, tindakan yang telah dilakukan, dan kebutuhan tindak lanjut.

7.3. Dokumentasi dan Tindak Lanjut

Setiap kendala yang memerlukan tindak lanjut perlu didokumentasikan agar proses penyelesaian dapat dipantau dan tidak terjadi pengulangan pelaporan atas permasalahan yang sama.

Dokumentasi sekurang-kurangnya memuat lokasi kejadian, waktu, jenis kendala, tahapan layanan yang terdampak, tindakan yang telah dilakukan, pihak yang menangani, serta status penyelesaiannya.

Setelah tindak lanjut dilakukan, status permasalahan perlu diperbarui sampai dinyatakan selesai atau diteruskan kepada pihak yang memiliki kewenangan.

7.4. Penanganan Isu yang Bersifat Sistemik

Apabila kendala yang sama ditemukan pada beberapa desa/kelurahan atau kabupaten/kota, permasalahan perlu dilihat sebagai isu yang lebih luas dan tidak ditangani sebagai kasus individual semata.

Informasi dari berbagai wilayah dapat dikonsolidasikan untuk melihat pola permasalahan dan menentukan kebutuhan penyesuaian, baik pada sistem, proses layanan, materi komunikasi, mekanisme pendampingan, maupun dukungan operasional.

Hasil penanganan isu sistemik perlu disampaikan kembali kepada wilayah terdampak agar perbaikan dapat diterapkan secara konsisten.

BAB VIII EVALUASI DAN PENYEMPURNAAN PELAKSANAAN

Evaluasi dalam perluasan menuju skala nasional dilakukan untuk melihat apakah mekanisme digitalisasi perlindungan sosial dapat berjalan secara efektif pada kondisi wilayah yang beragam. Evaluasi tidak hanya melihat jumlah masyarakat yang melakukan pendaftaran. Evaluasi juga melihat kualitas proses dan kemampuan ekosistem daerah dalam mendukung layanan.

Evaluasi menggunakan beberapa sumber informasi, yaitu data dashboard dan monitoring, dokumentasi pelaksanaan, masukan pemerintah daerah dan agen, serta pengalaman masyarakat dalam menggunakan Portal Perlinsos.

Aspek utama yang diperhatikan dalam evaluasi meliputi:

- perkembangan registrasi dan penyelesaian proses;
- partisipasi dan persebaran agen melalui Gerakan Nasional Peduli Tetangga;
- pendampingan masyarakat dan penggunaan mekanisme sanggah;
- kondisi sistem dan kendala operasional; serta
- kemampuan pemerintah daerah dalam mengawal pelaksanaan.

Data kuantitatif dari dashboard digunakan untuk melihat pola perkembangan antar wilayah. Informasi lapangan digunakan untuk menjelaskan mengapa suatu wilayah menunjukkan perkembangan tertentu. Dengan menggabungkan keduanya, evaluasi tidak berhenti pada pertanyaan "berapa banyak", tetapi juga menjawab mengapa kondisi tersebut terjadi dan apa yang perlu dilakukan.

Pengalaman masyarakat menjadi bagian penting dalam evaluasi. Beberapa hal yang perlu diperhatikan adalah kemudahan mengakses layanan, melakukan verifikasi, mengikuti tahapan pendaftaran, memperoleh pendampingan, serta menggunakan mekanisme sanggah. Dari sini dapat diketahui bagian layanan yang masih menjadi hambatan.

Pengalaman agen dan pemerintah daerah juga perlu digunakan untuk melihat persoalan yang tidak selalu terlihat melalui data sistem. Persoalan tersebut dapat mencakup kebutuhan penguatan kapasitas, pola pendampingan, koordinasi, komunikasi publik, dan penanganan kendala. Termasuk di dalamnya adalah wilayah yang partisipasi agennya masih rendah dan memerlukan penggerakan lebih lanjut.

Hasil evaluasi kemudian digunakan untuk menentukan penyempurnaan yang diperlukan. Penyempurnaan dapat dilakukan terhadap pendekatan sosialisasi, pola pendampingan, materi komunikasi, koordinasi, proses layanan, maupun aspek teknis sesuai dengan kewenangan masing-masing.

Penyesuaian tidak harus menunggu sampai seluruh tahapan pelaksanaan selesai. Apabila selama pelaksanaan ditemukan kondisi yang membutuhkan perbaikan, dan penyesuaian dapat dilakukan sesuai kewenangan, tindak lanjut dapat dilakukan saat itu juga.

Hasil evaluasi dikonsolidasikan secara berkala untuk memperoleh gambaran mengenai kesiapan sistem, proses layanan, pemerintah daerah, jaringan agen, serta mekanisme monitoring dan penanganan kendala.

Hasil tersebut menjadi bahan penyempurnaan berkelanjutan, agar layanan perlindungan sosial digital semakin andal dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat yang membutuhkan. Perbaikan dapat dilakukan terhadap aspek teknis maupun non-teknis sesuai dengan hasil evaluasi dan kewenangan masing-masing pihak.

BAB IX PENUTUP DAN PERSIAPAN ROLL OUT NASIONAL

Perluasan digitalisasi perlindungan sosial menuju skala nasional merupakan kelanjutan dari tahapan-tahapan sebelumnya dalam pengembangan Perlinsos Digital. Tahap ini diarahkan untuk memastikan sistem, proses layanan, pemerintah daerah, jaringan agen, serta

mekanisme koordinasi dan monitoring dapat berjalan di seluruh wilayah Indonesia. Pelaksanaannya didukung **partisipasi masyarakat melalui Gerakan Nasional Peduli Tetangga**.

Pelaksanaan secara nasional akan memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai kondisi implementasi di berbagai daerah dengan karakteristik yang beragam. Perkembangan registrasi, partisipasi dan pendampingan oleh agen, penggunaan layanan, kendala operasional, serta hasil monitoring dan evaluasi akan menjadi bahan untuk mengidentifikasi hal-hal yang masih perlu diperbaiki.

Hasil pelaksanaan tersebut akan dikonsolidasikan secara berkala sebagai bahan penyempurnaan pada beberapa aspek, yaitu sistem, proses layanan, pendampingan masyarakat, koordinasi pemerintah daerah, dan komunikasi publik. Perbaikan dapat dilakukan selama pelaksanaan maupun setelah evaluasi, sesuai dengan jenis dan tingkat permasalahan yang ditemukan.

Untuk itu, pelaksanaan di masing-masing kabupaten/kota perlu dilakukan secara konsisten dan terdokumentasi. Pelaksanaan juga perlu disertai monitoring terhadap perkembangan serta tindak lanjut atas kendala yang ditemukan.

Selanjutnya, hasil Perlinsos Digital direncanakan mulai diterapkan dalam proses penetapan bantuan sosial Program Keluarga Harapan (PKH) dan Sembako pada Triwulan I Tahun 2027. Hasil pelaksanaan nasional akan menjadi bahan utama untuk menilai kesiapan sebelum penerapan tersebut dilakukan.

Keberhasilan pelaksanaan akan dilihat dari beberapa hal: kesiapan daerah dalam menjalankan proses, luas dan kualitas partisipasi agen dalam memberikan pendampingan, efektivitas monitoring dan penanganan kendala, serta tindak lanjut terhadap hasil evaluasi. Hasil tersebut menjadi fondasi bagi penerapan Perlinsos Digital dalam penetapan bantuan sosial secara nasional.

— AKHIR DOKUMEN —

“Transformasi digital bukan sekadar mengubah cara layanan diberikan, tetapi memastikan layanan hadir lebih dekat, lebih mudah, dan lebih tepat bagi masyarakat”



KOMITE PERCEPATAN
TRANSFORMASI DIGITAL PEMERINTAH