

BULETIN
Edisi 64 - Januari 2017

PENGADUAN MASYARAKAT

Konten

Kilas Balik

Pemantauan

Galeri

Koordinasi

Statistik

Respons

Mengawali edisi perdana di tahun 2017 ini, kami mengucapkan “Selamat Tahun Baru 2017” semoga tahun 2017 menjadi tahun dengan perubahan menuju arah yang lebih baik bagi rakyat dan bangsa Indonesia pada umumnya, dan aparat pemerintah pada khususnya.

Penerbitan buletin pengaduan masyarakat diharapkan menjadi salah satu media informasi tentang penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan, Kementerian Sekretariat Negara.

Pada terbitan pertama di tahun 2017, kami menyajikan informasi mengenai kegiatan penanganan pengaduan masyarakat melalui rubrik Pemantauan dan Koordinasi, dengan foto kegiatan yang disajikan tersendiri dalam rubrik Galeri. Selain itu, terdapat juga rubrik Respons/Testimoni, berisikan tanggapan instansi terkait atas penanganan pengaduan yang telah dilakukan atau dapat berupa testimonial pengadu untuk menyampaikan ucapan terima kasih maupun apresiasi atas penanganan pengaduan. Kami juga menampilkan data surat pengaduan dalam rubrik Statistik beserta daftar permasalahan mengemuka yang banyak diadukan oleh masyarakat dan cukup menjadi perhatian dalam rubrik Sorotan.

Selamat membaca!

Salam Redaksi.



Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang menyampaikan pengaduan, diberitahukan bahwa:

1. Penanganan pengaduan masyarakat tidak dipungut biaya.
2. Pengecekan tindak lanjut penanganan pengaduan hanya akan dilayani jika dilakukan oleh pengadu langsung (tidak melalui perantara)
3. Waktu pelayanan pengecekan tindak lanjut penanganan pengaduan setiap hari kerja, pukul 09.00 - 15.00

Penanggung Jawab
Hadi Nugroho

Redaktur
Fina Hayati

Penyunting/Editor
Ade Irawan

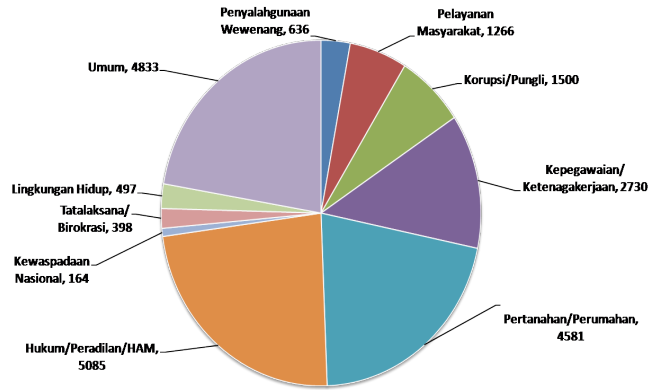
Pembuat Artikel
Nindita Indraswari
Miratunnisa Duhati H

ASISTEN DEPUTI PENGADUAN MASYARAKAT
Gedung Kementerian Sekretariat Negara Sayap Timur, Lantai 3
Jl. Veteran III No. 9-10 Jakarta Pusat 10110
Telp. 021-3842646, 3510203
Email: dumas@setneg.go.id

Penganganan Pengaduan Masyarakat Tahun 2016

Selama tahun 2016, Kementerian Sekretariat Negara (Kemensekret) telah menerima surat pengaduan sebanyak 14.960 berkas. Jumlah tersebut merupakan yang paling tinggi sepanjang berdirinya unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat. Hal ini merupakan salah satu wujud kepercayaan masyarakat terhadap komitmen Presiden untuk menghadirkan negara di tengah masyarakat, yang antara lain diwujudkan dalam bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, pemberantasan pungutan liar serta memberi kesempatan partisipasi masyarakat dalam pembangunan (termasuk melakukan pengawasan melalui mekanisme pengaduan).

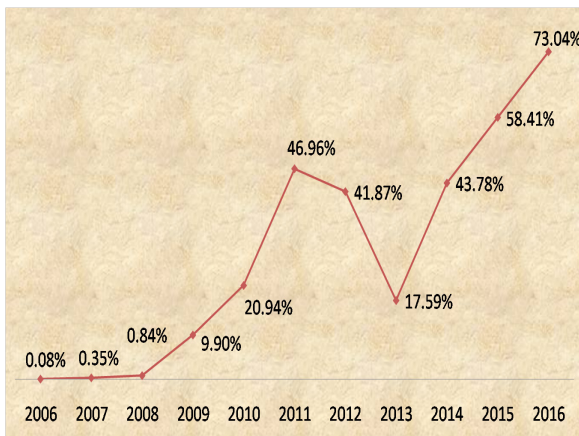
Selama tahun 2016, surat pengaduan yang ditindaklanjuti ke instansi terkait mendapatkan respons positif. Hal ini tergambar dari persentase jumlah tanggapan yang cukup tinggi dibanding tahun-tahun sebelumnya, yaitu sebesar 73,04%. Presentase ini dapat dikategorikan memuaskan dan merupakan persentase tertinggi



Rekapitulasi Surat Pengaduan yang Diterima Tahun 2016

sepanjang keberadaan unit kerja pengaduan masyarakat di lingkungan Kemensekret sejak tahun 2006.

Pencapaian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung, di antaranya adalah efektivitas kegiatan pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat, yang dilakukan dalam rangka mendorong penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat, oleh instansi terkait. Selain itu, capaian tersebut dipengaruhi juga oleh efektivitas kegiatan koordinasi dalam rangka optimalisasi penanganan pengaduan masyarakat, yang dilakukan dalam rangka mengembangkan jejaring kerja secara komprehensif, terpadu dan sinergis dalam penanganan pengaduan masyarakat. Dalam kegiatan ini para stakeholders pengelola pengaduan masyarakat diharapkan dapat memiliki komitmen dan perspektif yang sama dalam menangani pengaduan masyarakat di pusat maupun daerah. Kegiatan koordinasi dilaksanakan dalam beberapa bentuk, yaitu koordinasi ke daerah, koordinasi dalam kota, gelar pengaduan, penyerapan aspirasi publik, dan forum konsolidasi.



Tren Persentase Tanggapan/Respons Instansi Terkait Tahun 2006 – 2016

Kepolisian Daerah Jawa Timur

Tim Kementerian Sekretariat Negara (Kemensetneg) melakukan pemantauan tindak lanjut atas penanganan 8 pengaduan masyarakat yang telah ditindaklanjuti kepada Kepolisian Daerah Jawa Timur (Polda Jatim), dan mendapatkan penjelasan penanganan dari penyidik terkait. Berikut cuplikan beberapa penanganan yang telah dilakukan Polda Jatim.

Pengaduan mengenai dugaan keberpihakan pihak Unit Tipidkor Sat Reskrim Polrestabes Surabaya dalam penyidikan perkara tindak pidana penipuan. Polrestabes Surabaya telah melakukan penyidikan tindak pidana pemalsuan sebagaimana laporan polisi dimaksud sesuai prosedur dan ketentuan peraturan perundangan-undangan. Penyidik telah selesai melakukan pemberkasan dan berkas dinyatakan lengkap serta telah dilimpahkan ke Kejari Surabaya (P21). Selanjutnya, Penyidik Satreskrim Polrestabes Surabaya telah melakukan pengiriman tersangka dan barang bukti (Tahap II) kepada JPU Kejari Surabaya.

Pengaduan mengenai maraknya peredaran dan penggunaan narkoba jenis sabu di Desa Sanenrejo yang diduga melibatkan oknum Polsek Tempurejo. Permasalahan ini mendapatkan tindak lanjut dari Polsek Tempurejo dengan melakukan tes urine yang sebenarnya ditujukan untuk oknum yang ditargetkan, namun tes dilakukan terhadap seluruh anggota di lingkungannya. Berdasarkan hasil tes urine, oknum dimaksud terbukti positif narkoba (metaphine). Selanjutnya dilakukan penggeledahan di rumahnya dan ditemukan bukti alat-alat yang digunakan untuk mengkonsumsi narkoba. Atas hal tersebut, kepada yang bersangkutan telah dilakukan sidang

dan penjatuhan hukuman disiplin berupa mutasi demosi dan penundaan kenaikan selama 1 tahun.

Pemerintah Kabupaten Sumedang

Pemantauan dilakukan atas tiga surat pengaduan yang telah ditindaklanjuti Kemensetneg kepada Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Sumedang. Dari pemantauan yang dilakukan, diperoleh data dan informasi penanganan yang telah dilakukan Pemkab Sumedang sebagai berikut.

Pertama, pengaduan masyarakat yang memohon bantuan penyelesaian ganti rugi bangunan karena pembebasan lahan untuk Waduk Jatigede. Pihak Setda Pemkab Sumedang menjelaskan bahwa di sekitar Waduk Jatigede terdapat 11.469 keluarga dari 28 Desa di 5 Kecamatan yang berhak menerima santunan.

Proses pelepasan lahan di wilayah dimaksud sudah berjalan mulai tahun 1982 sampai saat ini, berdasarkan Permendagri No.15 tahun 1975, Keppres No.55 tahun 1993, Perpres No.36 Tahun 2005, dan SK Bupati Sumedang. Dengan demikian, secara riil sudah tidak ada lagi lahan dan bangunan yang harus diberikan ganti rugi.

Kedua, pengaduan seorang warga yang melaporkan penutupan akses jalan dan drainase oleh proyek pembangunan pasar, sehingga rumahnya menjadi terisolir dan banjir. Lurah setempat menjelaskan bahwa untuk menangani hal tersebut, Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sumedang telah melakukan pembangunan akses jalan agar tidak terisolir, dan pembangunan saluran drainase melalui samping pasar serta dilengkapi dengan bak kontrol untuk mencegah banjir.

Ketiga, pengaduan seorang warga kurang mampu yang memohon bantuan

Pemantauan

memperbaiki tempat tinggalnya. Terhadap permasalahan tersebut Pemkab Sumedang menindaklanjuti dan memerintahkan Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Sumedang untuk melakukan pengecekan rumah tersebut dan mengajukan permohonan perbaikannya. Apabila hasil pengecekan mendukung perlunya pemberian bantuan, Pemkab Sumedang akan membantu untuk memfasilitasi melalui Badan Amil Zakat Kabupaten Sumedang.

Pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat juga dilakukan dengan Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Bandung, dan diperoleh hasil sebagai berikut.

Pemerintah Kabupaten Bandung

Pengaduan mengenai permohonan bantuan dana untuk melunasi pembayaran biaya administrasi sekolah pada SMP Gracia, yang menyebabkan penyerahan ijazah tertunda. Terhadap permasalahan tersebut, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Dikbud) Pemkab Bandung menyampaikan bahwa telah ada kebijakan Kepala Dinas, yang intinya dengan adanya bantuan BOS, khusus Kabupaten Bandung tidak diperbolehkan lagi adanya penundaan penyerahan ijazah. Sebagai langkah tindak lanjut, Kepala SMP Gracia akan segera dipanggil oleh Dinas Dikbud Pemkab Bandung untuk diberikan teguran dan segera menyerahkan ijazah kepada yang berhak.

Pengaduan seorang warga mengenai keberatan atas surat peringatan Satpol PP Kabupaten Bandung yang membongkar bangunan rumah tinggal miliknya di Kecamatan Cimenyan, Kabupaten Bandung. Sekretaris Satpol PP Pemkab Bandung memberikan penjelasan bahwa Satpol PP tidak membongkar bangunan rumah tinggal milik pengadu, melainkan

membongkar bangunan yang didirikan pengadu di atas tanah milik orang lain. Pengadu juga tidak dapat menunjukkan surat izin untuk mendirikan bangunan tersebut. Pihak Satpol PP juga menambahkan bahwa apabila ada keberatan terhadap surat peringatan, kiranya dapat disampaikan kepada Satpol PP, baik secara tertulis maupun lisan dengan menunjukkan bukti terkait. Se jauh ini, pengadu ternyata tidak dapat menunjukkan bukti kepemilikan yang sah.

Pengaduan mengenai permohonan percepatan alokasi bantuan dana bagi korban banjir bandang yang terjadi di Kabupaten Bandung pada tanggal 12 April 2016. Sekretaris Inspektorat Kabupaten (Irkab) Bandung menjelaskan bahwa memang benar telah terjadi bencana banjir di Desa Tanjung Mekar tanggal 12 April 2016. Inspektorat Kabupaten Bandung telah melakukan koordinasi dengan SKPD terkait untuk mengirimkan bantuan ke wilayah yang terkena dampak banjir tersebut. Atas pengaduan tersebut, Irkab Bandung melakukan klarifikasi kembali terkait jumlah kerugian dari bencana banjir tersebut, namun tidak menemukan adanya kekurangan. Pihak Irkab Bandung juga telah melakukan konfirmasi serta klarifikasi dengan pengadu, dan diperoleh hasil bahwa pengadu pernah dijanjikan oleh oknum LSM yang akan membantu penyaluran bantuan dana dari Pemerintah Pusat sehingga pengadu menyampaikan pengaduan tersebut. Berkaitan hal tersebut, masyarakat diminta untuk tidak mudah mempercayai oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab.

Galeri



Pemantauan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan dengan Pemerintah Kabupaten Sumedang (meninjau langsung ke lokasi yang diadukan)

Koordinasi Penanganan Pengaduan dengan Pemerintah Kota Semarang



Koordinasi Penanganan Pengaduan dengan Polda Jawa Tengah (klarifikasi langsung dengan pengadu)

Klarifikasi dan Koordinasi Penanganan Pengaduan dengan PTPN V



Koordinasi Penanganan Pengaduan dengan perwakilan UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta



Pemantauan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan Pemerintah Kabupaten Bandung



PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur

Koordinasi dilakukan Tim Kemensetneg dengan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur atas dua pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan PLN Area Jember dan PLN Area Mojokerto.

Pengaduan pertama, masyarakat memohon pembangunan jaringan listrik di Desa Kertowono Kabupaten Lumajang. Berdasarkan hasil koordinasi, pihak PLN Area Jember selaku penanggung jawab wilayah menjelaskan bahwa PLN telah siap melakukan pemasangan mengingat Desa Kertowono termasuk road map PLN Tahun 2016.

Pada Juni 2016, Perhutani meminta Kepala Desa setempat untuk mengajukan permohonan izin pemasangan listrik karena melewati area Perhutani. Pihak PLN juga telah berupaya menyampaikan permohonan izin kepada Perhutani melalui surat pada bulan November 2016, namun hingga saat ini belum mendapatkan tanggapan. Berkenaan hal tersebut, PLN mengalihkan anggaran tahun 2016 untuk Desa Kertowono ke desa lain yang juga memerlukan pemasangan listrik. Pihak PLN akan segera melakukan pemasangan listrik setelah izin Perhutani diberikan mengingat pihak Perhutani masih melakukan analisis dan pengukuran wilayah yang akan terkena pembangunan listrik.

Pengaduan kedua berasal dari sebuah perusahaan lokal mengenai pemadaman listrik yang sering terjadi di perusahaannya. Berdasarkan koordinasi, diketahui bahwa pengadu adalah pelanggan tegangan menengah pada PLN Mojokerto, yang telah berlangganan sejak tahun 2014.

Pihak PLN menjelaskan bahwa pemadaman listrik yang terjadi dikarenakan kondisi tegangan listrik

pada perusahaan milik pengadu adalah radial dan lokasi listriknya terletak di ujung jaringan, sehingga secara teknis memang berpotensi terkena dampak suplai yang tidak stabil.

Pada awal November 2016, memang telah terjadi 3 kali pemadaman dalam seminggu, namun hal ini terjadi karena *force majeure* (keadaan tidak terduga), yaitu adanya pemotongan pohon yang mengenai jaringan PLN, cuaca buruk yang mengakibatkan pohon menimpa jaringan PLN, dan adanya binatang (ular) yang merusak jaringan PLN.

Mengingat pengadu adalah pelanggan tegangan menengah, perlakuan khusus telah diberikan kepada pengadu, antara lain menghubungi dan memberikan penjelasan langsung kepada Pengadu setiap kali akan terjadi pemadaman; memberikan contact person dari pihak PLN yang khusus dapat dihubungi ketika ada keluhan; menginformasikan adanya layanan premium (khusus untuk kegiatan industri/bisnis) yang menjamin pelanggan tidak akan terkena dampak pemadaman karena memiliki gardu dan penyulang sendiri.

PT PLN (Persero) Distribusi Riau dan Kepulauan Riau

Koordinasi dengan PLN juga dilakukan di Provinsi Riau terkait masalah pemasangan aliran listrik di Desa Kota Garo, Kecamatan Tapung Hilir, Kabupaten Kampar, Riau, yang hingga saat ini belum terealisasi.

Berdasarkan koordinasi yang dilakukan, diketahui bahwa sesuai road map PLN, Kabupaten Kampar Riau 92,21% telah berlistrik. Desa Kota Garo yang diadakan adalah bagian kecil Kabupaten Kampar yang belum berlistrik, yaitu dibutuhkan 8,1 Km jaringan untuk

mengaliri listrik bagi 450 KK.

Sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, tidak ada penggantian lahan untuk kapasitas 200KW sehingga warga sekitar diminta bergotong royong untuk membebaskan lahan, namun mengalami kendala karena lahan yang diperlukan untuk pembangunan listrik melewati areal milik PT SBAS.

Sejak bulan Juli 2016, pelelangan untuk pembangunan mulai dilakukan, dan pada bulan Oktober 2016 PLN telah menyampaikan pemberitahuan rencana pembangunan kepada pihak terkait termasuk PT SBAS, namun pada PT SBAS menyampaikan keberatan. Sebagai tindak lanjut, pada November 2016 dilakukan pertemuan pihak terkait, termasuk PT. SBAS yang pada pertemuan masih keberatan karena pembangunan listrik berdampak pada penebangan 250 batang pohon di areal miliknya dan meminta untuk menggunakan jalur lain, namun belum dapat dilaksanakan karena terkendala jaringan Cevron.

PLN Riau kembali mengundang pihak terkait dalam pertemuan (termasuk pengadu), yang hasilnya PT SBAS memberi izin penebangan pohon dengan syarat dilakukan koordinasi untuk inventarisasi di lapangan dan Camat setempat untuk dapat memberikan surat ucapan terima kasih kepada PT SBAS. Per tanggal 1 Desember 2016 PT SBAS menyetujui proyek pembangunan listrik untuk diteruskan dan dilakukan penebangan bersama-sama, yang direncanakan akan selesai pada minggu ketiga Bulan Desember 2016. Kondisi terkini beberapa tiang listrik sudah mulai terpasang. Dengan demikian, PLN Riau telah melakukan kewajibannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kepolisian Daerah Jawa Tengah

Koordinasi dilakukan dengan Kepolisian Daerah (Polda) Jawa Tengah atas pengaduan seorang warga Batang yang memohon tindak lanjut penanganan perkara tindak pidana perusakan rumah miliknya.

Perwakilan Polres Batang menyampaikan bahwa memang terjadi kesulitan melacak arsip administrasi laporan polisi pengadu karena kejadiannya terjadi pada tahun 1999 dan kantor Polres yang telah beberapa kali terjadi perpindahan lokasi.

Polda Jawa Tengah secara langsung menjelaskan kepada pengadu bahwa mengingat laporan polisi yang dimaksud pengadu terjadi pada tahun 1999, maka kasus tersebut tidak dapat dibuka kembali karena sudah kadaluarsa. Terkait hal ini, Polda Jawa Tengah membacakan secara langsung di depan pengadu peraturan yang mengatur tentang ketentuan kadaluarsa sebagai berikut.

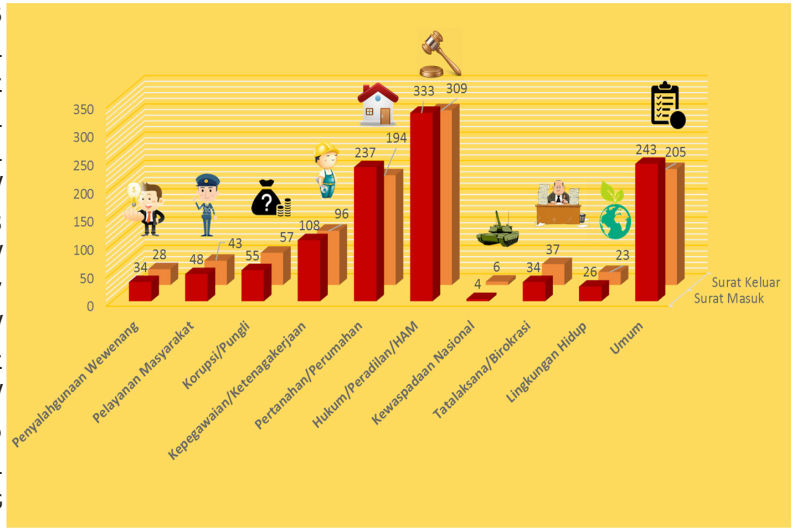
Pasal 170 KUHP terkait pasal tindak pidana perusakan : “Barang siapa dengan terang-terangan dan dengan tenaga bersama menggunakan kekerasan terhadap orang atau barang, diancam dengan pidana penjara paling lama lima tahun enam bulan”.

Pasal 78 KUHP terkait ketentuan kadaluarsanya penuntutan pidana: “Kewenangan menuntut pidana hapus karena kadaluarsa: mengenai kejahatan yang diancam dengan pidana penjara lebih dari tiga tahun, sesudah dua belas tahun”.

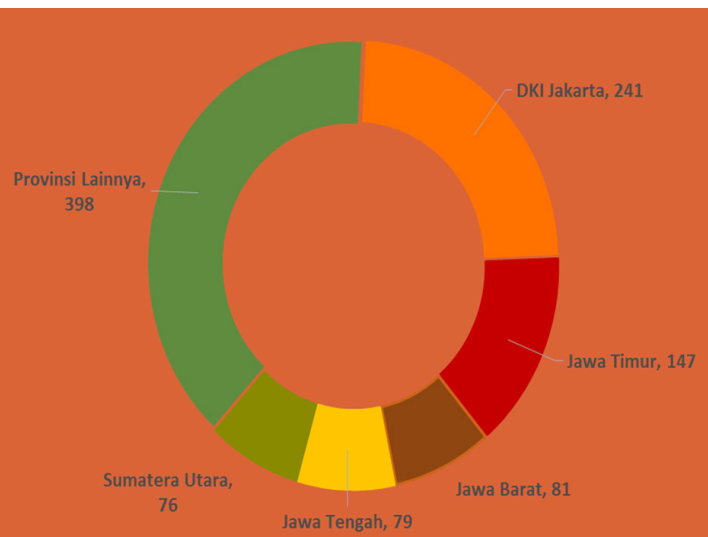
Atas pembahasan dan penjelasan yang telah disampaikan, pengadu mengerti dan menerima dengan baik.

Statistik

Pada Bulan Desember 2016 telah diterima pengaduan masyarakat sebanyak 1122 surat dengan rincian berdasarkan jenis masalah sebagai berikut Hukum/Peradilan/HAM sebanyak 333 surat (9,68%), Pertanahan/Perumahan sebanyak 237 surat (21,12%), Kepegawaian/Ketenagakerjaan sebanyak 108 surat (9,66%), Korupsi/Pungli sebanyak 55 surat (4,90%), Pelayanan Masyarakat sebanyak 48 surat (4,28%), Penyalahgunaan Wewenang 34 surat (3,03%), Lingkungan Hidup 26 surat (2,32%), Tatalaksana/birokrasi sebanyak 34 surat (3,03%), Kewaspadaan Nasional sebanyak 4 surat (0,36%) dan umum sebanyak 243 surat (21,66%). Berdasarkan surat masuk tersebut, telah ditangani sebanyak 998 surat, dengan diteruskan kepada instansi terkait sebanyak 138 surat dan disampaikan ucapan terima kasih kepada instansi terkait atau surat tanggapan kepada pengadu sebanyak 56 surat. Selebihnya sebanyak 804 surat/berkas menjadi bahan monitor dan cukup untuk diketahui (UDK), antara lain karena hanya berupa tembusan, pengulangan surat sebelumnya, tidak disertai data/dokumen pendukung, dan tidak jelas identitas pengadu maupun substansi permasalahannya, sedangkan sebanyak 124 surat masih dalam proses penanganan.



Grafik Surat Masuk dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Bulan Desember 2016



Grafik Surat Masuk Berdasarkan Asal Daerah

Berdasarkan asal daerah pengaduan, terdapat 5 provinsi yang paling banyak menyampaikan pengaduan, yaitu Provinsi DKI Jakarta, dengan pengaduan sebanyak 341 surat (30,39%), disusul oleh Jawa Timur dan Jawa Barat, dengan pengaduan masing-masing sebanyak 147 surat (13,10%) dan 81 surat (7,22%), serta Jawa Tengah dengan pengaduan sebanyak 79 surat (7,04%), dan Sumatera Utara pada posisi kelima dengan pengaduan sebanyak 76 surat (6,77%).

PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I.Yogyakarta

Seorang warga penyandang disabilitas asal Boyolali menyampaikan pengaduan melalui email yang intinya memohon penurunan daya listrik di tempat tinggalnya yang semula 1.300 VA menjadi 900 VA. Penurunan tersebut dimintakan yang bersangkutan karena kondisi ekonominya yang sangat terbatas dan hanya mengandalkan pendapatan dari penyewaan play station dan berjualan es serta rokok. Pengadu menyampaikan bahwa sudah dua kali berusaha mengajukan permohonan penurunan daya listrik ke kantor PLN setempat namun belum ada hasil karena diminta menyertakan kartu/surat keanggotaan jamkesmas atau BPJS, sedangkan yang bersangkutan tidak memilikinya, dan hanya memiliki surat keterangan miskin dari kantor kelurahan.

Kementerian Sekretariat Negara (Kemensetneg) menindaklanjuti pengaduan tersebut kepada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah sesuai dengan domisili pengadu, dan mendapatkan respons yang positif. Pihak PLN menyampaikan bahwa memang pengadupernah mengajukan permohonan penurunan daya dan pada saat itu masih berlaku ketentuan yang mengatur bahwa pelayanan penyambungan baru dan perubahan daya untuk konsumen rumah tangga 450 VA dan 900 VA dapat diproses apabila menyertakan fotokopi salah satu dokumen yang diterbitkan pemerintah yaitu Kartu Keluarga Sejahtera (KKS), Kartu Perlindungan Sosial (KPS), Kartu Indonesia Sehat (KIS), dan Kartu Indonesia Pintar (KIP) atau surat keterangan dari Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (TNP2K).

Sebagai langkah tindak lanjut, petugas PLN melakukan kunjungan ke

lokasi pengadu selaku pelanggan dan dapat dipastikan bahwa Nomor Induk Kependudukan (NIK) pengadu terdaftar pada Basis Data Tunggal – TNP2K, sehingga memungkinkan untuk diproses permohonan penurunan dayanya. Kondisi terkini, proses penurunan daya telah dieksekusi oleh petugas PLN setempat.

Pemerintah Kabupaten Nunukan

Warga Kampung Kandunguan Nunukan memohon bantuan penyelesaian ganti rugi kebun milik warga yang diduga dirusak oleh PT Bhumi Simanggaris Indah (PT BSI). Hal ini terjadi karena masyarakat pada dasarnya menolak keberadaan PT BSI yang dianggap tidak pernah memberikan kontribusi bagi masyarakat, banyak terjadi manipulasi dalam usaha perkebunan perusahaan tersebut, telah ada kesepakatan antara keduanya untuk tidak saling mengganggu areal masing-masing, serta adanya dugaan bahwa PT BSI memanfaatkan pihak aparat untuk membatasi ruang gerak masyarakat.

Mengingat lokus berada di wilayah Kabupaten Nunukan, Kemensetneg menindaklanjuti pengaduan tersebut kepada Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Nunukan untuk mendapatkan penanganan lebih lanjut. Penjelasan dari Pemkab Nunukan menyatakan bahwa terkait permasalahan antara PT BSI dengan warga (kelompok tani), Pemkab Nunukan bersama DPRD Kabupaten Nunukan dan unsur terkait lainnya telah melakukan upaya mediasi antara PT BSI dengan kelompok tani yang lahannya berada di HGU perusahaan, bahkan beberapa kelompok tani telah menerima kompensasi atas areal kebunnya. Namun demikian, Pemkab Nunukan akan segera memfasilitasi kembali permasalahan dengan mempertemukan manajemen PT BSI dengan para kelompok tani.

Apresiasi Masyarakat atas Penanganan Pengaduan

Pengadu yang berasal dari sebuah LSM di Palembang menyampaikan surat ucapan terima kasih atas penanganan pengaduan yang pernah disampaikannya.

Pengaduan bermula pada bulan Oktober 2016 ketika pengadu melaporkan kepada Presiden RI mengenai masalah kerusakan peralatan elektronik milik masyarakat di lingkungan RT.03 RW.06 Kelurahan Siring Agung, Kecamatan Iilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Kerusakan diduga terjadi akibat kenaikan arus/tegangan listrik yang tidak stabil.

Pengadu menceritakan bahwa sebelumnya pada bulan April 2016 telah menyampaikan permasalahan tersebut melalui DPRD Kota Palembang dan telah difasilitasi dalam sebuah pertemuan yang melibatkan para pihak terkait. Namun dalam perjalanannya, hasil pertemuan tidak kunjung direalisasikan, hingga akhirnya warga mendesak untuk mengadukan permasalahan tersebut kepada Presiden RI.

Mengingat permasalahan terkait pengelolaan ketenagalistrikan, Kementerian Sekretariat Negara menindaklanjutinya kepada PT PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu selaku penanggung jawab ketenagalistrikan untuk wilayah Kota Palembang (lokus pengaduan).

Pengadu menyampaikan bahwa pihak PLN telah memberikan respons positif atas surat tindak lanjut Kemensetneg guna menangani permasalahan yang diadukan tersebut. Penanganan yang telah dilakukan pihak PLN diawali dengan adanya kunjungan beberapa petugas PLN Rayon Sukarame ke kediaman Ketua RT setempat untuk melakukan klarifikasi

dan mediasi atas permasalahan yang diadukan.

Sebagai langkah lanjutan, para pihak terkait (PLN dan warga yang dirugikan) telah melakukan musyawarah. Hasil musyawarah disepakati untuk mendata ulang kerugian yang dialami guna verifikasi dalam rangka menentukan berapa besaran biaya kerugian warga. Sebagai realisasi hasil musyawarah, petugas PLN Rayon Sukarame melakukan pendataan kerugian dan investigasi ulang dengan mengunjungi langsung rumah warga untuk memeriksa barang elektronik yang mengalami kerusakan dan melakukan penghitungan guna memastikan total kerugian yang dialami warga.

Hasil verifikasi dan investigasi yang dilakukan pihak PLN diperoleh data bahwa terdapat 29 warga yang mengalami kerugian berupa kerusakan peralatan elektronik.

Selanjutnya, pengadu menyampaikan bahwa kepada ke-29 warga dimaksud telah diberikan ganti rugi berupa uang pengganti biaya kerugian/ biaya servis peralatan elektronik yang mengalami kerusakan akibat kenaikan arus/tegangan listrik sejumlah Rp 16.242.000,- dengan jumlah nominal berbeda-beda bagi setiap warga yang mengalami kerusakan, disesuaikan dengan hasil penghitungan yang telah dilakukan.

Pengadu merasa puas dan berterima kasih kepada Bapak Presiden karena permasalahan yang diadukan telah mendapatkan respons penyelesaian dengan baik dari instansi terkait, dan berharap pelayanan publik ke depannya dapat terlaksana dengan semakin baik.

Selama Bulan Desember 2016, beberapa pengaduan dengan jenis permasalahan yang mengemuka dan perlu dicermati antara lain, terkait:

Pertanahan dan SDA

1. Melaporkan penambangan batu secara liar di bukit Tumpak Bledek, Desa Wonorejo, Kecamatan Pagerwojo, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur.
2. Penyampaian keberatan atas dugaan penguasaan secara paksa terhadap lahan dan bangunan di Desa Sukamulya, Kecamatan Kertajati, Kabupaten Majalengka untuk pembangunan dan pengembangan Bandar Udara International Jawa Barat dan Kertajati Aerocity.
3. Permohonan penyelesaian ganti rugi tanah di Kampung Pao-Pao, Desa Tenrigangkae, Kecamatan Mandai, Kabupaten Maros, Provinsi Sulawesi Selatan yang digunakan untuk perluasan Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.
4. Laporan kerusakan hutan dan tanah yang disebabkan oleh pertambangan batubara di Kabupaten Tanah Bumbu, Provinsi Kalimantan Selatan.

Hukum dan HAM

1. Laporan dugaan pungutan liar oleh oknum di lingkungan Kantor Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN Kabupaten Kepulauan Selayar pada saat mengajukan permohonan pemisahan sertifikat.
2. Laporan dugaan tindak pidana korupsi dalam proses pengadaan alat kesehatan di berbagai rumah sakit pemerintah di wilayah Provinsi Jawa Timur.

3. Permohonan perlindungan hukum atas dugaan kesalahan manajemen PT Asuransi Jiwa Bakrie (Bakrie Life) dalam mengelola investasi sehingga menyebabkan gagal bayar/kesulitan likuidasi yang merugikan para nasabah Diamond Investama (prod uk PT Asuransi Jiwa Bakrie)
4. Dugaan penyimpangan dalam pelaksanaan Kegiatan Gerbang Gatra, Pembangunan Rumah Rakyat di Kapeso, Pembangunan Kantor DPRD, Pengadaan Mobil Dinas Anggota DPRD, Sertifikasi Tanah, Pengadaan Speed Boat, Pembangunan Jembatan serta Jalan Lingkar Pantai Kolonodale di Kabupaten Morowali Utara.
5. Dugaan penyalahgunaan dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) dan pungutan liar di lingkungan Madrasah Tsanawiyah Negeri Hampan Perak, Deli Serdang, Sumatera Utara.

Aparatur, Ketenagakerjaan, dan Pelayanan Publik

1. Keluhan masyarakat Kabupaten Banyuasin, Provinsi Sumatera Selatan, atas pelayanan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero), mengenai seringnya pemadaman listrik di wilayah tersebut.
2. Memohon pembangunan infrastruktur jalan dan berbagai fasilitas umum di Oesa Nimbuneha, Kecamatan Ngapa, Kabupaten Kolaka Utara, Provinsi Sulawesi Tenggara.
3. Dugaan penyalahgunaan wewenang oleh Bupati dan Wakil Bupati Gresik dalam pengangkatan, pemberhentian dan mutasi para guru dan pejabat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gresik.