

**BULETIN**  
Edisi 66 - Maret 2017

# PENGADUAN MASYARAKAT

Tajuk Utama

Pemantauan

Statistik

Galeri

Respons

Testimoni

Sorotan

Buletin pengaduan edisi ke-67 di Bulan Maret 2017 kali ini menghadirkan Tajuk Utama mengenai pengaduan permasalahan pertanahan dan bagaimana respons pemerintah dalam menanganinya.

Di samping itu, kami juga masih menyajikan informasi lainnya melalui rubrik-rubrik yang tampil menghiasi buletin ini setiap bulannya, antara lain rubrik Pemantauan, berisikan informasi mengenai kegiatan dan hasil penanganan pengaduan masyarakat yang telah dilakukan bersama instansi terkait, disertai dengan foto kegiatan yang disajikan tersendiri dalam rubrik Galeri. Rubrik Statistik menampilkan data surat pengaduan, sementara rubrik Respons berisikan tanggapan instansi terkait atas penanganan pengaduan yang telah dilakukan. Pada edisi kali ini kami juga menampilkan rubrik Testimoni yang berisikan cerita dan ungkapan terima kasih pengadu yang merasa terbantu penyelesaian masalahnya. Kemudian ditutup dengan daftar permasalahan mengemuka yang banyak diadukan oleh masyarakat dan cukup menjadi perhatian dalam rubrik Sorotan.

Selamat membaca!

Salam Redaksi.

**Penanggung Jawab**  
Hadi Nugroho

**Redaktur**  
Fina Hayati

**Penyunting/Editor**  
Ade Irawan

**Pembuat Artikel**  
Nindita Indraswari  
Miratunnisa Duhati H



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

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

# Tajuk Utama

## Pengaduan Pertanahan dan Respons Pemerintah

**P**enanganan pengaduan mengenai masalah pertanahan merupakan tema yang selalu menarik untuk dibahas, dicermati, dan ditunggu penyelesaiannya oleh masyarakat luas, karena tanah dan pemanfaatannya merupakan sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh manusia. Dari aspek yuridis, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA) merupakan upaya pemerintah Indonesia untuk melakukan pembaharuan tata kelola pertanahan. Dengan merujuk pada UUPA, Pemerintah terus berupaya memperhatikan kasus pertanahan baik yang bersifat horizontal maupun vertikal, karena tak sedikit yang berpotensi menimbulkan dampak sosial politik. Berikut ini beberapa cuplikan pengaduan masyarakat yang diadukan kepada Presiden mengenai masalah pertanahan dan respons instansi terkait dalam upaya penyelesaian masalah.

### Pengaduan dari Kota dan Kabupaten Kediri, Jawa Timur

Seorang warga Kabupaten Kediri memohon bantuan kepada Presiden untuk menyelesaikan sengketa tanah yang diklaim miliknya karena beranggapan tanahnya tersebut telah dikuasai oleh orang lain yang tidak berhak. Menindaklanjuti pengaduan tersebut, Kementerian Sekretariat Negara (Kemensekneg) meminta penjelasan kepada Kantor Pertanahan (Kantah) Kabupaten Kediri mengenai lokasi objek tanah berada pada wilayah kewenangannya.

Kantah Kabupaten Kediri melakukan pengecekan awal dan diketahui bahwa tanah yang disengketakan belum pernah

tercatat didaftarkan di Kantah Kabupaten Kediri, sehingga permasalahan tersebut pada dasarnya bukan menjadi kewenangan Kantah Kabupaten Kediri. Namun dalam rangka menindaklanjuti surat dari Kemensekneg, Kantah Kabupaten Kediri tetap melakukan upaya pencarian informasi dengan memanggil pengadu, namun pengadu tidak menguasai dan tidak dapat menunjukkan batas lokasi tanah yang dimaksud dan hanya berpegangan pada Buku C Desa. Kepada pengadu disarankan untuk memastikan dulu batas-batas tanah yang diklaim untuk kemudian mengajukan pengukuran ke Kantah Kabupaten Kediri.

Kantah Kabupaten Kediri juga telah mendatangi lokasi dan diperoleh informasi serta fakta terkini atas objek sengketa. Pertama, keterangan Kepala Desa Krecek bahwa berdasarkan silsilah keluarga, bapak pengadu menikah 2 kali (pengadu anak dari hasil perkawinan bapaknya dengan istri kedua) dan diketahui bahwa tanah yang diklaim pengadu bukan merupakan pemberian dari bapaknya karena pada waktu menikah dengan istri pertamanya tidak membawa harta asal dan tanah tersebut bukan harta gono gini melainkan harta bawaan istri pertamanya. Berdasarkan kesepakatan ahli waris (anak-anak dari istri pertama bapak pengadu), karena belas kasihan maka kepada pengadu diberikan sebidang tanah.

Fakta kedua, terdapat perbedaan data luas tanah, berdasarkan Buku C Desa tercatat  $\pm 900 \text{ m}^2$  sedangkan di Peta Blok Desa Krecek hanya seluas  $\pm 156 \text{ m}^2$ . Dengan adanya perbedaan luasan, Kepala Desa belum bersedia mengeluarkan surat yang dibutuhkan untuk pengajuan permohonan sertifikat hak atas tanah sampai adanya kejelasan dari para ahli waris. Bahkan pihak Desa sudah berupaya memediasi para ahli waris namun tidak ada titik temu. Ketiga, kondisi fisik tanah yang diklaim pengadu merupakan tanah

# Tajuk Utama

pekarangan tanpa patok tanda batas yang jelas, secara riil luasannya tidak mencapai  $\pm 900$  m<sup>2</sup>, dan sebagian sudah bersertifikat atas nama orang lain.

Menurut penjelasan Kantah Kabupaten Kediri, bukti letter C dan persil bukanlah bukti kepemilikan mutlak karena keduanya hanya untuk menentukan/mengetahui lokasi tanah, yang kemudian dilakukan pengukuran kadastral oleh BPN. Hasil pengukuran kadastral tersebut yang akan menjadi bahan analisa bagi BPN untuk membandingkan kesesuaian fisik dengan yuridis. Pihak Desa, Kepolisian, dan Kantah Kabupaten Kediri telah berupaya sesuai kewenangannya memfasilitasi mediasi untuk memperoleh kejelasan luas tanah yang menjadi pokok permasalahan namun tidak menemui titik temu. Inti permasalahan sebenarnya berada pada kesepakatan ahli waris terkait luasan tanah, sehingga kepada pengadu apabila masih belum puas, telah disarankan oleh Kantah Kabupaten Kediri untuk menempuh jalur hukum.

Sementara itu, dari Kota Kediri, diterima pengaduan masyarakat yang melaporkan masalah penerbitan sertifikat hak milik atas namanya di atas tanah negara bekas Eigendom, yang sejak tahun 2007 telah diajukan pendaftaran ke Kantah Kota Kediri. Sekilas permasalahan ini terkait kinerja Kantah Kota Kediri, namun setelah Kemensetneg melakukan koordinasi lebih lanjut, diperoleh fakta yang berbeda.

Berdasarkan hasil pengecekan diketahui memang benar pada tahun 2007 pernah diterima permohonan pendaftaran hak atas tanah dari pengadu selaku pemohon, yang ditindaklanjuti

dengan penugasan pengukuran ke lapangan, dengan hasil bahwa pemohon tidak mengetahui batas tanah yang didaftarkan dan ada penguasaan oleh pihak lain terhadap tanah tersebut. Sedangkan untuk proses lebih lanjut penetapan dan pengukuran batas bidang tanah diperlukan kejelasan. Terkait hal ini, Kantah Kota Kediri sudah memberitahukan kepada pemohon. Selain itu, diketahui bahwa pemohon mengajukan pendaftaran dengan merujuk pada SK Walikota Kediri Nomor: 590/01/441.1/1988 tentang penunjukan untuk menempati sisa kavling atas tanah negara bekas eigendom 627. Sedangkan ada juga SK Walikota Kediri Nomor 590/01/441.1/1985 terkait penunjukan tanah Negara bekas eigendom 627 (objek yang sama) kepada KUD Ngronggo.



Peninjauan Lapangan Terkait Pengaduan Masyarakat Mengenai Tanah di Kediri, Jawa Tiimur

Setelah dilakukan kunjungan ke lokasi, diketahui bahwa sepanjang Jl. Sersan Suharmadji Desa Ngronggo memang dahulu merupakan tanah negara bekas eigendom, dan terdapat beberapa bidang tanah yang statusnya belum didaftarkan, termasuk bidang tanah yang disengketakan.

Atas permasalahan ini, Kantah Kota Kediri akan menempuh upaya memanggil pengadu dan pihak KUD Ngronggo untuk memediasi keduanya. Mengingat kedua belah pihak sama-sama memiliki dasar SK Walikota, maka kemungkinan mediasi yang akan dilakukan Kantah Kota Kediri adalah mengusulkan musyawarah dan mufakat untuk membagi luasan tanah tersebut serta segera melakukan pengukuran dan pendaftaran hak atas tanah agar status tanah dimaksud tidak lagi bersengketa.

Pada saat pengecekan ke lapangan,

# Tajuk Utama

diketahui juga bahwa tanah yang berbatasan langsung dengan tanah yang disengketakan juga belum didaftarkan, yaitu atas nama Joni. Terkait hal tersebut, kepada ahli waris Joni disarankan untuk segera memasang patok sebagai batas dan mengajukan pengukuran tanah kepada Kantah Kota Kediri, dengan didampingi Lurah setempat yang saat itu hadir, guna menghindari permasalahan baru ketika dilakukan mediasi antara pengadu dan KUD Ngronggo.

Dengan adanya respons Pemerintah, dalam hal ini Kemensetneg bersama Kantah Kota Kediri, melalui peninjauan lapangan, masyarakat sekitar yang tidak terkait pengaduan dan tanahnya belum memiliki dokumen-dokumen yang sah, ikut merasakan dampak positif karena mendapatkan dorongan dari Kantah Kota Kediri dan pendampingan dari Kelurahan setempat untuk segera melakukan pengukuran batas tanahnya dan mendaftarkan kepada Kantah Kota Kediri. Dengan demikian kegiatan seperti ini sekaligus dapat dimanfaatkan untuk menyukseskan Prona pertanahan.

## Pengaduan dari Kota Manado, Sulawesi Utara

Beberapa orang menyampaikan pengaduan kepada Presiden yang intinya memohon bantuan penyelesaian sengketa tanah milik keluarganya di Desa Pandu, Kecamatan Bunaken, Kota Manado. Objek tanah yang disengketakan oleh para pengadu diklaim sebagai tanah Pasini milik keluarga sejak tahun 1800. Kemensetneg berupaya menindaklanjuti permasalahan ini kepada Kantah Kota Manado agar ditangani sesuai kewenangan BPN selaku instansi di sektor pertanahan nasional.

Kantah Kota Manado merespons dengan melakukan pengecekan data yang ada. Dari hasil pengecekan diketahui bahwa atas lahan yang disengketakan

terdapat 3 klaim kepemilikan, yaitu PT Norokonda (pemegang HGU), klaim tanah Pasini milik keluarga para pengadu sejak tahun 1800), dan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara. Terkait klaim keluarga tersebut, hingga saat ini tidak ada bukti kepemilikan yang sah yang mendukung karena pihak keluarga mengakui hak atas tanah sebelum erpacht.

Sementara itu, terkait klaim PT Norokonda, didasarkan pada SK Menteri Dalam Negeri No. SK. 41/HGU/D/81, dan dikeluarkannya SHGU No.3/ Wori kepada PT. Narakonda seluas ±104 Ha, selama 25 tahun. Dengan berakhirnya HGU PT Norokonda, kepemilikan kembali ke Pemerintah Provinsi (Pemprov) Sulawesi Utara, dan terbit Nota Kesepakatan antara Pemprov Sulawesi Utara dengan PT Norokonda Nomor: 590/1944/Sekr-Ro. Perlengkapan tentang Pemanfaatan dan Pengelolaan Lokasi Tanah Negara Bekas HGU Nomor 3 Tahun 1982 di Kelurahan Pandu Kota Manado. Nota kesepakatan pada intinya membagi lahan tersebut, sebagian menjadi hak Pemerintah Provinsi, sebagian lainnya menjadi hak PT Norokonda. Sedangkan terkait lahan bagian hak milik Pemerintah Provinsi sedang dilakukan pembangunan kawasan relokasi korban banjir Manado, dan juga direncanakan akan dilakukan pembangunan universitas dan balai instansi.

Perkembangan terakhir diketahui bahwa ahli waris pihak PT Norokonda memang sedang mengajukan permohonan hak milik ke Kantah Manado, namun pihak Kantah Manado melihat masih adanya penggarap di lahan dimaksud sehingga pihak PT Norokonda diminta menyelesaikan terlebih dahulu bagian yang dapat diperoleh para penggarap, baru setelah itu pihak Kantah Manado akan memproses permohonan kepemilikan, guna meminimalisir adanya kemungkinan sengketa di kemudian hari.

# —Pemantauan

**P**ada bulan Februari 2017, Kementerian Sekretariat Negara (Kemensetneg) melakukan kegiatan pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat dengan beberapa instansi di daerah. Berikut ini cuplikan hasil kegiatan pemantauan tersebut.

## Pemerintah Kabupaten Sukabumi

Kemensetneg melakukan pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat dengan Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Sukabumi atas pengaduan mengenai usulan pengkajian ulang tentang izin pendirian pertokoan modern Victora/Ria Busana dan Mitra Grosir karena jaraknya berdekatan dengan lokasi pasar tradisional.

Berdasarkan hasil pemantauan, diperoleh penjelasan bahwa pengkajian ulang dimaksud memang telah dilakukan. Penjelasan dari Diskoperindag Pemkab Sukabumi bahwa toko Ria Busana bukan merupakan toko modern karena hanya menjual pakaian. Sedangkan Mitra Grosir termasuk toko modern namun persetujuan izinnya telah diterapkan sejak tahun 2001, sehingga rujukan izin yang ditujukan oleh Perwapas (Perda Kabupaten Sukabumi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Perlindungan dan Penataan Pasar Tradisional) tidak dapat dijadikan acuan karena tidak berlaku surut.

Pihak Diskoperindag juga telah melakukan mediasi dengan masyarakat sekitar dan telah dicapai kesepakatan bahwa masyarakat tidak keberatan dengan adanya kedua toko tersebut. Lebih lanjut Pemkab Sukabumi saat ini sedang melaksanakan revisi Peraturan Daerah untuk mengatur kembali keberadaan toko modern di sekitar pasar tradisional.

Pengaduan lainnya yaitu mengenai keluhan terhadap lamanya proses pembuatan KTP di Kecamatan Cicurug,

Kabupaten Sukabumi dan adanya pungutan biaya sebesar Rp 25.000,-. Dari hasil pemantauan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemkab Sukabumi menjelaskan bahwa terhadap pungutan biaya sebesar Rp 25.000,-, pihak Kecamatan Cicurug telah melakukan penyidikan dan terbukti benar ada dua pegawai yang melakukan pungutan biaya kepada pemohon. Terhadap kedua pegawai Kecamatan Cicurug tersebut telah dijatuhkan hukuman disiplin berupa teguran tertulis.

Terkait dengan proses pembuatan KTP dikarenakan terbatasnya prasarana (alat pencetak, ketersediaan blanko) yang ada, semua permohonan KTP dikerjakan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Sukabumi, dan jumlahnya sangat banyak sehingga ada keterlambatan dalam proses pembuatan. Namun demikian, proses pembuatan KTP atas nama pengadu sendiri telah diselesaikan secara tuntas dalam waktu satu hari setelah diterimanya pengaduan.

## Kantor Wilayah BPN Provinsi Kalimantan Tengah

Pemantauan juga dilakukan atas tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat oleh Kanwil BPN Provinsi Kalimantan Tengah (BPN Kalteng) terkait keberatan terhadap tumpang tindihnya tanah usaha pertanian milik seorang pengadu dengan tanah kompleks Pertambangan, Pilot Proyek Energi/Gambut, Zona Industri, Usaha Peternakan, Taman Alam Unpar, Taman KNPI, Pramuka, Unkrip, dan Resettlement Desa.

Dari pemantauan yang dilakukan diperoleh penjelasan bahwa permasalahan utama bukanlah mengenai tumpang tindihnya tanah pengadu dengan tanah lainnya, hal tersebut hanya anggapan

# Pemantauan

pengadu secara sepihak. Hal ini diketahui berdasarkan penjelasan dari Kanwil BPN Kalteng bahwa pengadu pernah mengajukan permohonan pelepasan hak kepada pemerintah daerah setempat, namun permohonan tersebut ditolak mengingat lokasi yang dimohonkan berada pada kawasan Hutan Produksi Konversi.

## Kepolisian Daerah Kalimantan Tengah

Pemantauan juga dilakukan atas tindak lanjut penanganan pengaduan mengenai laporan dugaan penyalahgunaan wewenang oleh oknum polisi pada Ditreskrimsus Polda Kalimantan Tengah (Polda Kalteng) terkait penitipan 1 (satu) unit mobil merk Nissan milik pengadu.

Berdasarkan hasil pemantauan diketahui bahwa terjadi sengketa keperdataan antara pemilik pertama dengan sebuah perusahaan karena pemilik pertama wanprestasi dari yang seharusnya membayar 36 kali angsuran hanya membayar 10 kali. Namun, pemilik pertama ternyata telah menjual kendaraan tersebut kepada pengadu, oleh karenanya perusahaan melalui *debt collector*nya menyita kendaraan dimaksud dan menitipkannya sementara di Ditreskrimsus Polda Kalteng untuk alasan keamanan, sampai permasalahannya dengan pemilik pertama selesai. Dengan demikian dugaan penyalahgunaan wewenang oleh oknum Ditreskrimsus Polda Kalteng tidak terbukti kebenarannya.

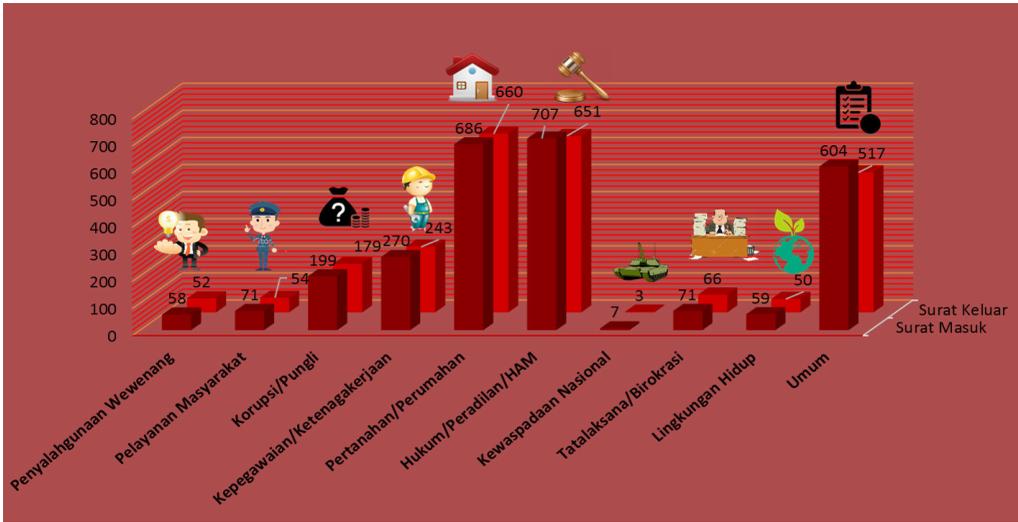
## Kepolisian Daerah Sulawesi Utara

Tim Kemensetneg juga melakukan pemantauan penanganan pengaduan

masyarakat yang ditindaklanjuti kepada Kepolisian Daerah Sulawesi Utara (Polda Sulut). Berikut cuplikan hasil pemantauan penanganan pengaduan tersebut.

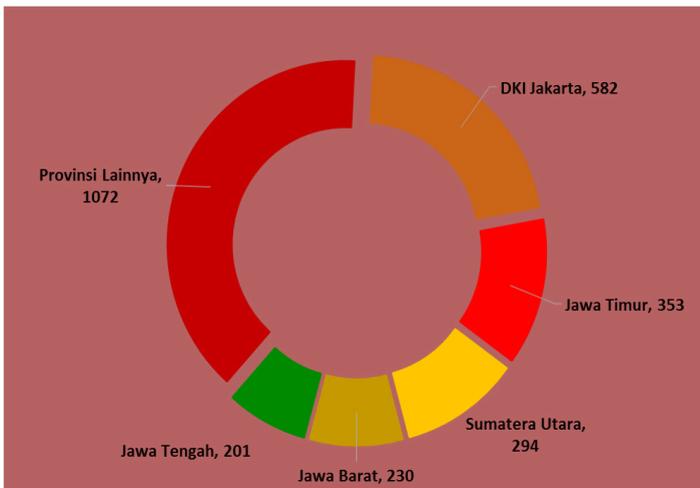
Pertama, pengaduan mengenai tindak pidana penyerobotan lahan dan perusakan tanaman yang diduga dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sitaro. Dari hasil pemantauan, diperoleh penjelasan bahwa penyidikan sudah dilaksanakan dan berkas telah dilimpahkan ke Kejaksaan Tinggi Sulawesi Utara per tanggal 26 Januari 2017 yang lalu. Pihak Polda mengakui bahwa proses penyelidikan dan penyidikan di kepolisian memang cukup lama, dikarenakan pelapor melakukan gugatan perdata atas lahan yang disengketakan, sehingga pihak Kepolisian menunggu hasil gugatan perdata tersebut, baru kemudian melanjutkan penyidikan.

Permasalahan berikutnya berasal dari seorang pengadu yang menyampaikan keberatan terhadap hasil penyidikan tindak pidana korupsi dan penetapan status tersangka terhadap yang bersangkutan oleh Kepolisian Resor Sangihe dalam perkara Dana Hibah Panwaslu Kepala Daerah Kabupaten Sangihe Tahun Anggaran 2011. Informasi yang diperoleh dari hasil pemantauan bahwa kasus tersebut saat ini sudah inkracht dimana pengadu dikenakan pidana 2 tahun 6 bulan, yang saat ini sudah ditahan di LP Manado. Pengadu didakwa melakukan penyalahgunaan wewenang karena dana hibah dimaksud tanpa sepengetahuan Panwas dimasukkan ke rekening pribadinya. Proses memang cukup lama sejak tahun 2011 sampai dengan tahun 2016 dikarenakan kepada pengadu diberikan kesempatan untuk mengembalikan dana yang diduga disalahgunakan, namun yang bersangkutan tidak mau memenuhinya.



Grafik Surat Pengaduan Berdasarkan Jenis Masalah

Selama Bulan Februari 2017 telah diterima pengaduan masyarakat sebanyak 2732 surat dengan rincian berdasarkan jenis masalah sebagai berikut Hukum/Peradilan/HAM sebanyak 707 surat (25,88%), Pertanian/Perumahan sebanyak 686 surat (25,11%), Kepegawaian/ Ketenagakerjaan sebanyak 270 surat (9,88%), Korupsi/Pungli sebanyak 199 surat (7,28%), Pelayanan Masyarakat sebanyak 71 surat (2,60%), Penyalahgunaan Wewenang 58 surat (2,12%), Lingkungan Hidup 59 surat (2,16%), Tatalaksana/birokrasi sebanyak 71 surat (2,60%), Kewaspadaan Nasional sebanyak 7 surat (0,26%) dan umum sebanyak 604 surat (22,11%). Dari surat masuk tersebut telah ditangani sebanyak 2475 surat, sedangkan sebanyak 257 surat masih dalam proses penanganan. Jumlah 2475 surat tersebut terdiri dari surat yang diteruskan kepada instansi terkait sebanyak 265 surat, disampaikan ucapan terima kasih kepada instansi terkait atau surat tanggapan kepada pengadu sebanyak 168 surat dan selebihnya sebanyak 2042 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.



Grafik Surat Berdasarkan Asal Daerah Pengaduan

Sementara itu, berdasarkan asal daerah pengaduan, terdapat 5 provinsi dengan jumlah pengaduan terbanyak, yaitu Provinsi DKI Jakarta sebanyak 582 surat (21,30%), Jawa Timur sebanyak 353 surat (12,92%), Sumatera Utara sebanyak 294 surat (10,76%), Jawa Barat 230 surat (8,42%), dan Jawa Tengah 201 surat (7,36%).

# Galeri



**Pemantauan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan Kanwil BPN Kalimantan Tengah**

**Pemantauan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan dengan Inspektorat Kabupaten Sukabumi**



**Pemantauan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan Polda Kalimantan Tengah**



**Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan Pemerintah Kota Manado**



**Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan Kantor Pertanahan Kota Manado**



## Pemerintah Kabupaten Cirebon

**S**eorang PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Cirebon memohon agar dilakukan penghentian aktivitas merokok pada saat bekerja, khususnya di dalam ruangan kerja, karena mengganggu kesehatan dan kenyamanan pegawai lainnya. Pengaduan ini ditindaklanjuti Kemensetneg kepada Pemerintah Kabupaten Cirebon mengingatkan substansinya dapat menjadi masukan yang cukup baik guna meningkatkan kesehatan lingkungan yang dapat berpengaruh pada kinerja pegawai.

Hal ini mendapatkan respons positif dari Pemkab Cirebon yang melakukan konfirmasi kepada pengadu guna mengetahui pada SKPD mana permasalahan ini terjadi. Setelah dilakukan konfirmasi, lokus pengaduan terjadi di lingkungan Dinas Pendidikan Pemkab Cirebon, dan sebagai langkah tindak lanjutnya Dinas Pendidikan menetapkan peraturan ruangan kerja bebas asap rokok dan menyediakan tempat khusus bagi pegawai yang ingin merokok di jam istirahat. Selain itu, Dinas Pendidikan Pemkab Cirebon juga melakukan pembinaan terhadap para pegawai agar menghentikan aktivitas merokok pada saat jam kerja sehingga tidak mengganggu kenyamanan pegawai lainnya.

## Pemerintah Kabupaten Asahan

Perwakilan masyarakat di Dusun IV Pulau Maria, Kecamatan Teluk Dalam, Kabupaten Asahan, Sumatera Utara mengadukan PT Sawit Asahan Tetap Utuh (PT SATU) yang mendirikan pabrik pengelolaan kelapa sawit karena diduga merusak lingkungan dan merugikan masyarakat di sekitarnya. Kemensetneg menindaklanjutinya kepada Badan Lingkungan Hidup Pemerintah

Kabupaten Asahan untuk mendapatkan penanganan lebih lanjut.

Menanggapi hal tersebut, Kepala Kantor Lingkungan Hidup (KLH) Kabupaten Asahan segera mengeluarkan surat perintah kepada jajarannya untuk menindaklanjuti dan melakukan verifikasi lapangan. Hasilnya, diperoleh fakta bahwa dari penelaahan izin pembuatan sumur bor tidak dicantumkan kedalaman sumur untuk sumur bor 1 dan 2, bahkan belum keluarnya izin untuk sumur bor 3. Fakta lainnya adalah PT SATU belum melakukan pengujian terhadap cerobong emisi. Selain itu, PT SATU membuat parit dengan alat berat berupa beko untuk menanam pipa besar yang kemudian ditimbun tanah. Pihak perusahaan melakukan hal tersebut bertujuan untuk merencanakan pengembangan air limbah agar dapat dimanfaatkan sebagai *land application*. Meskipun hal ini dapat dibenarkan, namun pemanfaatan tersebut harus menunggu kajian dan analisa serta izin *land application* terlebih dahulu.

Berdasarkan hasil verifikasi yang telah dilakukan, Kepala KLH Kabupaten Asahan memberikan sanksi administratif teguran tertulis kepada PT SATU untuk melakukan kewajiban pengujian kualitas air limbah secara rutin setiap bulannya, memasang alat pengukur debit/laju air limbah dan melakukan pencatatan debit harian limbah, menyampaikan laporan pemakaian air tanah dan hasil analisa air limbah secara periodik kepada instansi lingkungan hidup terkait, melakukan pengujian emisi cerobong *boiler*, genset dan emisi udara dari kegiatan pembakaran setiap enam bulan sekali, menyampaikan laporan hasil pengujian emisi cerobong secara periodik, melakukan pengelolaan limbah B3 sesuai dengan peraturan perundang-undangan, serta menyampaikan laporan pengelolaan limbah B3 secara periodik.

# Testimoni

**S**eorang pengadu yang bernama Paulus Eddy Roesiyanto atas nama pribadi dan keluarga menyampaikan surat ucapan terima kasih kepada Presiden RI, yang telah memberikan jalan keluar terbaik atas penyelesaian permasalahan yang dihadapinya melalui jajaran Kemensetneg dan BPN Provinsi Banten.

Cerita bermula dari surat pengadu yang menyampaikan keluhan atas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang dalam proses pendaftaran hak atas bidang tanah/konversi tanah adat miliknya di Kota Tangerang Selatan (dahulu termasuk wilayah Kabupaten Tangerang). Permasalahan sendiri berawal dari pengadu yang sudah berkali-kali menanyakan perkembangan proses pendaftaran hak atas bidang tanah/konversi tanah adat miliknya karena telah didaftarkan Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang sejak tahun 2004, namun diperoleh jawaban bahwa berkas-berkas pendaftaran milik pengadu tidak ditemukan dan tidak ada petunjuk yang jelas mengenai status permohonannya tersebut. Karena merasa kecewa atas jawaban tersebut, pengadu melaporkan permasalahan tersebut kepada Presiden agar dapat segera memperoleh penyelesaian. Menindaklanjuti pengaduan tersebut, Kemensetneg berinisiatif menyelenggarakan Gelar Pengaduan dengan mengundang instansi-instansi terkait maupun pengadu.

Dalam gelar pengaduan yang dilaksanakan di kantor Kanwil BPN Provinsi Banten, diperoleh beberapa fakta dan penjelasan dari para pihak terkait. Pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang membenarkan tidak ditemukannya berkas-berkas permohonan tersebut dan akan terus menelusuri melalui sejumlah anggota Panitia A yang menerima pendaftaran saat itu. Pihak Kantor Pertanahan Kota

Tangerang Selatan juga memberikan penjelasan bahwa status permohonan pendaftaran tersebut tidak ada dalam database, dan ketika akan dilakukan pengukuran ke lokasi pada bulan Mei 2016 ditemukan adanya penguasaan fisik dan telah berdiri bangunan semi permanen oleh pihak lain. Atas temuan tersebut, Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan meminta pengadu untuk menghubungi pihak-pihak seperti kelurahan, ahli waris, tetangga pemilik batas-batas tanah, dan pihak lain yang terkait, untuk memperoleh kejelasan tentang batas-batas tanah yang dimaksud pengadu. Selanjutnya Kanwil BPN Provinsi Banten menugaskan Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang dan Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan untuk segera berkoordinasi menelusuri keberadaan berkas tersebut dan mencarikan solusi, seandainya berkas memang tidak dapat ditemukan.

Setelah gelar pengaduan dilaksanakan, Kemensetneg secara berkala (setiap bulan sekali) menanyakan perkembangan penanganan tindak lanjut pengaduan tersebut kepada pihak-pihak terkait melalui telepon dan diinformasikan bahwa prosesnya masih terus berlangsung secara positif. Pada akhirnya, pengaduan tersebut dapat diselesaikan dengan baik yaitu pengadu dapat melanjutkan proses ulang pembuatan sertifikat yang selama 12 tahun menghadapi kendala. Dalam kurun waktu 7 bulan, tepatnya tanggal 9 Januari 2017, telah diterbitkan sertifikat atas nama pengadu oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang Selatan. BPN Provinsi Banten menjadikan hasil gelar pengaduan ini sebagai bahan evaluasi bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang agar SDM yang bertugas dapat meningkatkan ketelitian dan etos kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**S**elama Bulan Februari 2017, beberapa pengaduan dengan jenis permasalahan yang mengemuka dan perlu dicermati antara lain sebagai berikut:

## Aparatur, Ketenagakerjaan, dan Pelayanan Publik

- Laporan berhentinya aktivitas perkuliahan di Fakultas Kedokteran Universitas Negeri Papua selama lebih dari 5 (lima) bulan.
- Permohonan peninjauan dan penyesuaian antara ijazah sarjana S1 dengan golongan yang tertera dalam SK Pengangkatan CPNS para Guru Bantu di Provinsi DKI Jakarta.
- Laporan sulitnya mengurus ijin usaha di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kelurahan Lebak Bulus, Kecamatan Cilandak, Jakarta Selatan.
- Laporan beroperasinya bus dan taksi tidak resmi di wilayah Provinsi Sumatera Utara dan mohon agar dilakukan penertiban.
- Permohonan keadilan atas pemberhentian dan mutasi para ASN di lingkungan Kabupaten Sangihe, Sulawesi Utara, yang dinilai tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Pertanahan dan Lingkungan Hidup

- Permohonan penyelesaian tukar guling 3 bidang tanah persil 10 dan 1 bidang tanah persil 12 di Kelurahan Kebraon, Kecamatan Karang Pilang, Kota Surabaya, Jawa Timur, karena sebagian dari tanah tersebut telah didirikan Gedung SMP Negeri 24 Surabaya.
- Permohonan keadilan atas penetapan

nilai ganti rugi tanah miliknya di Desa Kedungrejo, Kecamatan Pilangkenceng, Kabupaten Madiun, Jawa Timur, yang akan dipergunakan untuk pembangunan Jalan tol Mantingan-Kertosono Jawa Timur.

- Permohonan penyelesaian ganti rugi tanah adat Suku Marind di Kecamatan Merauke, Kabupaten Merauke, Papua, yang dipergunakan untuk Bandar Udara Mopah Merauke.
- Permohonan pengembalian tanah kepada ahli waris yang saat ini dibangun Stadion Bola Kaki Kota Tebing Tinggi di Jalan Ahmad Yani, Kecamatan Bajenis, Kota Tebing Tinggi, Sumatera Utara.
- Keberatan atas pelaksanaan Program Pembangunan Sejuta Rumah di atas lahan pertanian produktif di Dusun Sariloyo, Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur.

## Hukum dan HAM

- Laporan dugaan penyimpangan penggunaan dana APBD Kota Depok tahun 2015 untuk pembangunan SMKN 3 Kota Depok.
- Laporan dugaan penyalahgunaan dana Proyek Pembangunan Jembatan Beton Desa Tanjung Limau 3, Kecamatan Muara Badak, Kabupaten Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur.
- Laporan dugaan korupsi dana APBD Tahun 2016 sebesar Rp. 65 milyar dan pungutan liar di RSUD dr. Rasidin Kota Padang.
- Laporan dugaan penyimpangan pendistribusian beras miskin (raskin) tahun 2007/2008 di Desa Krampon, Kecamatan Torjun, Kabupaten Sampang Jawa Timur.