

BULETIN
Edisi 71 - Juli 2017

PENGADUAN MASYARAKAT

GALERI

RESPONS

STATISTIK

SOROTAN

Buletin pengaduan masyarakat kembali hadir di bulan Juli 2017 ini untuk menyajikan informasi terkini tentang penanganan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan Kementerian Sekretariat Negara atas surat pengaduan yang disampaikan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara.

Kami pun masih menyajikan informasi tersebut melalui rubrik-rubrik yang tampil menghiasi buletin ini setiap bulannya, antara lain rubrik Respons yang berisikan tanggapan instansi terkait atas penanganan pengaduan yang telah dilakukan. Dilanjutkan rubrik Galeri yang memuat foto kegiatan penanganan pengaduan padabulan Juni 2017, serta rubrik Statistik yang menampilkan data surat pengaduan selama bulan Juni 2017.

Seperti biasa, Buletin Pengaduan Masyarakat ditutup dengan daftar permasalahan mengemuka yang banyak diadakan 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 dilaksanakan 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

Dalam penanganan pengaduan masyarakat, responsivitas instansi terkait merupakan hal penting sebagai wujud kemampuan Pemerintah dalam mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi masyarakat untuk kemudian merumuskan alternatif pemecahan masalah serta melakukan langkah tindak lanjut penyelesaian permasalahan tersebut. Terhadap pengaduan yang disampaikan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara, Kementerian Sekretariat Negara (Kemensetneg) terus berupaya mendorong instansi terkait untuk meningkatkan responsivitasnya dalam penanganan pengaduan. Berikut ini adalah cuplikan respons dari beberapa instansi di daerah yang diterima Kemensetneg pada bulan Juni 2017.

Pemerintah Kabupaten Boyolali

Seorang warga Kabupaten Boyolali melalui surat pengaduannya kepada Presiden memohon bantuan untuk mendapatkan Kartu Indonesia Sehat (KIS). Mengingat pengadu berdomisili di Kabupaten Boyolali, Kemensetneg meneruskan permasalahan tersebut kepada Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Boyolali untuk mendapatkan penanganan lebih lanjut.

Pemkab Boyolali merespons positif dengan melakukan sejumlah upaya tindak lanjut. Pertama, Tim Dinas Kesehatan (Dinkes) Kabupaten Boyolali segera melakukan penelusuran database kepesertaan Penerima Bantuan Iuran (PBI) baik PBI Kabupaten, PBI Provinsi, maupun PBI Pusat, yang hasilnya bahwa pengadu belum terdaftar dalam ketiga database tersebut.

Upaya selanjutnya, Tim Dinkes mengecek langsung ke lokasi dengan didampingi Kepala

Desa Banyu Urip, Bidan Desa dan petugas kesehatan Kecamatan Klego, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah. Dari pengecekan dimaksud, didapatkan beberapa fakta, antara lain bahwa pengadu berprofesi sebagai pemulung, tinggal di rumah yang bukan miliknya (menumpang) dan tidak sedang menderita penyakit kronis.

Selain itu, aparat dan warga desa setempat selama ini telah berusaha semampunya untuk membantu yang bersangkutan antara lain memberi kemudahan dalam memanfaatkan fasilitas kesehatan di desa dengan tidak menarik biaya dari pengadu ketika memeriksa kesehatan pada Pos Kesehatan desa setempat, dan ketika melahirkan warga setempat bergotong royong untuk menanggung biaya pesalinannya.

Namun demikian, mengingat pengadu memang layak menjadi peserta PBI, Tim Dinkes Pemkab Boyolali akan mendaftarkan yang bersangkutan menjadi peserta PBI Provinsi dengan mekanisme menunggu hasil rekonsiliasi dari BPJS terlebih dahulu. Selama belum menjadi peserta PBI, dapat menggunakan fasilitas Jaminan Kesehatan Daerah Kabupaten Boyolali apabila mengalami gangguan kesehatan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Bupati Boyolali Nomor 5 Tahun 2014 tentang Jaminan Kesehatan Daerah Kabupaten Boyolali.

Pemerintah Kabupaten Karanganyar

Kemensetneg menerima pengaduan dari seorang ibu mengenai masalah ijazah putranya yang belum dapat diambil sejak tahun 2008 di SD Negeri 02 Kragan, Kecamatan Gondangrejo, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah. Ijazah dimaksud sangat dibutuhkan

oleh putranya untuk melengkapi administrasi pengajuan Calon Pegawai Negeri Sipil pada Sekolah Tinggi Ilmu Statistik.

Mengingat SD Negeri 02 Kragan berada di dalam wilayah Kabupaten Karanganyar, permasalahan ini diteruskan kepada Pemkab Karanganyar guna mendapatkan penanganan lebih lanjut.

Pemkab Karanganyar melalui Dinas Pendidikan dan Kebudayaan di wilayahnya menanggapi dengan menindaklanjuti melalui pengecekan langsung ke SD Negeri 02 Kragan. Dari hasil pengecekan ke lapangan, diketahui bahwa rapor dan ijazah dimaksud memang masih berada di SD Negeri 02 Kragan karena sejak tahun 2008 pengadu sekeluarga meninggalkan Karanganyar begitu saja tanpa mengambil berkas rapor dan ijazah sekolah anaknya.

Berkas rapor dan ijazah atas nama anak pengadu telah berhasil diperoleh dan saat ini disimpan oleh pihak Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar. Hal ini telah disampaikan melalui surat kepada pengadu dan yang bersangkutan diminta untuk dapat segera mengambil berkas tersebut pada jam kerja.

Pemerintah Kabupaten Banyumas

Seorang warga Desa Karangsalam Kidul, Kecamatan Kedungbanteng, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah mengadukan masalah kesejahteraan keluarganya, terkait biaya pendidikan anak-anak mengingat 3 dari 4 orang anaknya berada dalam usia sekolah (8-15 tahun). Pengadu adalah seorang ibu rumah tangga yang bekerja serabutan, sedangkan suaminya telah 15 tahun bekerja sebagai petugas kebersihan di Kantor Desa dengan

honor yang tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan keluarga.

Kemensetneg menindaklanjuti pe-ngaduan kepada Pemkab Banyumas, dan mendapatkan respons positif setelah melalui koordinasi dan pengecekan yang dilakukan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait beserta Kepala Desa Karangsalam Kidul.

Hasilnya diperoleh data dan fakta bahwa pengadu memang benar berdomisili di wilayah tersebut dengan empat orang anak serta pekerjaan serabutan sebagaimana disampaikan dalam pengaduan. Pengadu sekeluarga juga telah memiliki Kartu Indonesia Sehat (KIS), Kartu Indonesia Pintar (KIP), dan Kartu Keluarga Sejahtera (KKS), kecuali anak keempatnya yang belum memiliki KIS karena saat pendataan dilakukan masih dalam kandungan. Hal ini akan segera ditindaklanjuti oleh Pemkab Banyumas.

Sementara itu, terkait suami pengadu yang telah 15 tahun bekerja sebagai petugas kebersihan di Kantor Desa Karangsalam Kidul, saat ini diketahui menerima honor sebesar Rp 1.000.000,-. Besaran tersebut akan dikaji kembali dan diupayakan honor yang diberikan sesuai dengan Upah Minimum Kabupaten Banyumas, yaitu sebesar Rp 1.350.000,-.

Selain itu, BAZNAS Kabupaten Banyumas juga akan berupaya membantu melalui pengajuan permohonan lewat Unit Pengumpul Zakat setempat, serta akan berupaya mengikutsertakan pengadu dalam kegiatan bersifat ekonomi produktif yang diselenggarakan OPD Kabupaten Banyumas dan Pemerintah Desa setempat.

Kepolisian Daerah Jawa Timur

Pengaduan kepada Presiden dari yang mengatasnamakan Masyarakat Pasuruan Peduli Penegak Hukum Bersih melaporkan kinerja Polres Pasuruan Kota dalam menangani kasus korupsi yang diduga tidak tuntas salah satunya mengenai tindak pidana korupsi Penempatan dan Perluasan Kesempatan Kerja (PPKK) kegiatan infrastruktur pedesaan padat karya pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Pasuruan Tahun Anggaran 2015 sebagaimana telah dilaporkan kepada Kepolisian Resor (Polres) Pasuruan Kota.

Dalam menangani pengaduan dimaksud, Kemensetneg menindaklanjutinya kepada Polda Jawa Timur, dan mendapatkan respons positif. Polda Jawa Timur segera memberikan petunjuk dan arahan kepada Kapolres Pasuruan Kota untuk mengklarifikasi pengaduan dimaksud. Dijelaskan bahwa terhadap perkara tindak pidana korupsi PPKK tersebut, Penyidik Satreskrim Polres Pasuruan Kota telah melakukan pemeriksaan terhadap enam belas orang saksi termasuk satu orang ahli keuangan dan dua orang ahli pidana. Pemeriksaan juga telah dilakukan terhadap tersangka yaitu GP, AK, dan LW, serta melakukan penyitaan barang bukti yang terkait.

Berdasarkan hasil pemeriksaan dan gelar perkara, menghasilkan rekomendasi yaitu menetapkan GP, AK, dan LW sebagai tersangka. Penyidik kemudian mengirim berkas perkara kepada Kejaksaan Negeri Kota Pasuruan, dan setelah dilakukan penelitian oleh Jaksa Penuntut Umum, berkas tersebut dinyatakan lengkap (P21).

Berdasarkan fakta-fakta tersebut, penanganan tindak pidana yang diadukan telah dilakukan oleh Polres Pasuruan Kota sesuai prosedur hukum dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kepolisian Daerah Lampung

Kemensetneg menerima pengaduan mengenai permohonan tindak lanjut atas Laporan Polisi Nomor : LP/585-B/XII/2016/POLDA LAMPUNG/RES LAMTIM terkait dugaan penipuan atau penggelapan atas satu unit mobil merk Toyota Avanza.

Hal ini berawal dari pengadu yang menyewakan mobilnya kepada seseorang berinisial ATP, dan kemudian tanpa seizin maupun sepengetahuan pengadu selaku pemilik kendaraan, ATP menggadaikan mobil tersebut kepada orang lain. Mengingat permasalahan terkait laporan polisi yang pernah disampaikan pengadu kepada Polres Lampung Timur, Kemensetneg menindaklanjuti pengaduan kepada Polda Lampung selaku pemegang kewenangan atas Polres Lampung Timur.

Pihak Polda Lampung merespons dengan melakukan klarifikasi kepada Polres Lampung Timur dan diperoleh informasi bahwa Penyidik Satreskrim Polres Lampung Timur telah mengambil langkah antara lain melakukan pemeriksaan empat orang saksi dan satu orang tersangka, serta menyita barang bukti berupa satu unit mobil merk Toyota Avanza berwarna silver beserta STNK.

Berdasarkan hasil pemeriksaan, tersangka ATP diduga keras telah melakukan tindak pidana penggelapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 372 KUHP. Kondisi terkini, berkas pemeriksaan telah dilimpahkan kepada Kejaksaan Negeri Lampung Timur dan sampai saat ini masih dalam tahap penelitian.



Gelar Pengaduan Permasalahan Tunjangan Veteran



Gelar Pengaduan Permasalahan Tagihan Utang kepada PT Dok dan Perkapalan Kodja Bahari

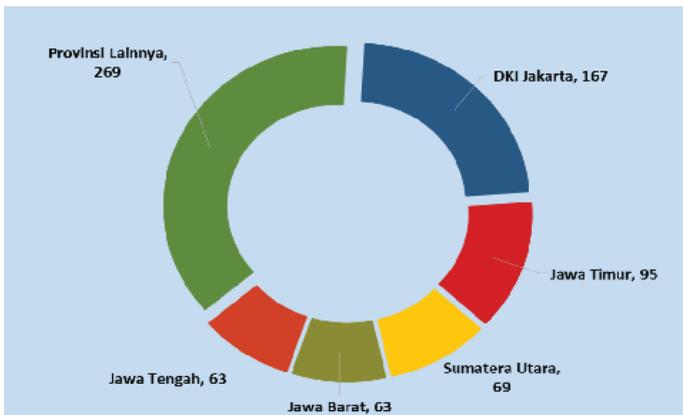




Grafik Surat Masuk Berdasarkan Jenis Masalah

Pada Bulan Juni 2017 telah diterima pengaduan masyarakat sebanyak 726 surat. Berdasarkan jenis masalah, pengaduan yang diterima pada bulan Juni dapat dirinci sebagai berikut: Pertanahan/Perumahan sebanyak 202 surat (27,82%), Hukum/Peradilan/HAM sebanyak 167 surat (23%), Kepegawaian/Ketenagakerjaan sebanyak 68 surat (9,37%), Korupsi/Pungli sebanyak 30 surat (4,13%), Pelayanan Masyarakat sebanyak 14 surat (1,93%), Lingkungan Hidup 15 surat (2,07%), Penyalahgunaan Wewenang 12 surat (1,65%), Tatalaksana/birokrasi sebanyak 17 surat (2,43%), Kewaspadaan Nasional sebanyak 4 surat (0,55%) dan umum sebanyak 197 surat (27,13%).

Dari surat masuk tersebut telah ditangani sebanyak 853 surat, dengan rincian sebanyak 127 surat merupakan hasil tindak lanjut dari surat bulan sebelumnya. Jumlah 853 surat tersebut terdiri atas surat yang diteruskan kepada instansi terkait sebanyak 195 surat, disampaikan ucapan terima kasih kepada instansi terkait atau surat tanggapan kepada pengadu sebanyak 96 surat dan selebihnya sebanyak 562 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 Masuk Berdasarkan Asal Daerah

Berdasarkan asal daerah pengaduan, terdapat 5 (lima) provinsi yang paling tinggi intensitas penyampaian pengaduannya, yaitu Provinsi DKI Jakarta, yaitu sebanyak 167 surat (23%), Jawa Timur sebanyak 95 surat (3,09%), Sumatera Utara sebanyak 69 surat (9,5%), Jawa Barat dan Jawa Tengah sebanyak 63 surat (8,68%).

Selama Bulan Juni 2017, beberapa pengaduan dengan jenis permasalahan yang mengemuka dan perlu dicermati antara lain:

Pertanahan dan Lingkungan Hidup

- Keberatan terhadap penetapan pembayaran ganti rugi tanah Sertifikat Hak Pengelolaan No. 1/Gunung Parang seluas 12.310 m² atas nama Pemerintah Kota Sukabumi yang dianggap dilakukan secara sepihak oleh Pemerintah Kota Sukabumi.
- Permohonan keadilan terkait perubahan fungsi areal perkebunan kelapa sawit yang dikelola masyarakat adat Tanah Bumbu dengan PT Fass Forest Development (sesuai Izin Lokasi dan Izin Usaha Perkebunan sebagaimana Surat Keputusan Bupati Tanah Bumbu Nomor: 190/2006, tanggal 21 Juli 2006 dan Nomor: 317/2007, Tanggal 28 September 2007) menjadi kawasan hutan produksi sebagaimana SK Menteri Kehutanan, Nomor: 435/Menhut – II/2009 tentang Penunjukan Kawasan Hutan Provinsi Kalimantan Selatan.
- Permohonan bantuan penyelesaian ganti rugi tanah adat suku Marind Imbuti, Kelurahan Samkai, Kecamatan Merauke, Kabupaten Merauke, Provinsi Papua, yang dipergunakan untuk bandar udara Mopah Merauke.
- Permohonan bantuan penyelesaian terhadap status kepemilikan lahan pemukiman Angkatan Laut di Grati Pasuruan dan Gunung Bentar, Probolinggo, Jawa Timur.

Hukum dan HAM

- Laporan dugaan pungutan liar dan mempersulit orang tua yang anaknya minta keringanan biaya di SMP Negeri I Purbalingga, Jawa Tengah.
- Laporan dugaan penyalahgunaan wewenang oleh oknum Kepolisian Resor Bengkulu Utara, dalam penerimaan dana bantuan operasional penyelenggaraan pendidikan program paket B yang telah dikembalikan oleh 18 Lembaga Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Bengkulu.
- Laporan dugaan pungutan liar dalam pendistribusian raskin kepada warga Dusun Sumberagung, yang diduga dilakukan oleh Kepala Dusun Sumber Agung.

Aparatur, Ketenagakerjaan, dan Pelayanan Publik

- Permohonan penerbitan Surat Keputusan Pensiun PNS dan pembayaran hak pensiun bagi mantan PNS Perum Pegadaian (yang berlaku TMT 1 Juli 1992)
- Laporan dugaan kecurangan dalam proses penerimaan Guru Kontrak Tahun 2017 di Kabupaten Morowali Utara, Sulawesi Tengah
- Laporan pemutusan hubungan kerja kepada 7 orang karyawan PT. COR II (yang terlibat aktif dalam pembentukan serikat buruh) tanpa adanya kejelasan.
- Usulan perbaikan pada tata kelola dan pelayanan publik di lembaga BLU-PPK Kemayoran dalam rangka mengembangkan dan optimalisasi Kawasan Kota Baru Bandar Kemayoran.