

PENGADUAN MASYARAKAT



Tajuk Utama:

Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Masalah Pelayanan Publik

Koordinasi

Respons

Testimoni

Galeri

Statistik

Sorotan

Memasuki bulan kesembilan di tahun 2017 ini, Buletin Pengaduan Masyarakat kembali terbit untuk menghadirkan informasi mengenai penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Presiden, Wakil Presiden dan Menteri Sekretaris Negara.

Pada Bulan September ini, kami mengangkat penanganan pengaduan masyarakat mengenai masalah publik sebagai Tajuk Utama, dengan tetap menyajikan rubrik-rubrik rutin andalan seperti rubrik Koordinasi dan rubrik Pemantauan, berisikan hasil klarifikasi maupun tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat yang telah dilaksanakan Kementerian Sekretariat Negara dengan instansi terkait. Kami juga menyajikan rubrik Statistik yang menampilkan data surat pengaduan serta foto kegiatan yang disajikan tersendiri dalam rubrik Galeri.

Edisi kali ini juga diisi dengan rubrik Testimoni, memuat cerita maupun ucapan terima kasih masyarakat atas penanganan pengaduan yang disampaikannya, serta rubrik Respons berisikan tanggapan instansi atas pengaduan masyarakat yang telah diteruskan Kemensetneg. Sebagai penutup, buletin edisi kali ini, kami menyajikan daftar permasalahan mengemuka yang banyak diadakan 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

Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Masalah Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu hak masyarakat yang apabila tidak dipenuhi dengan baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan akan menimbulkan reaksi yang antara lain berupa pengaduan dari masyarakat kepada pemerintah. Sebagaimana amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah memiliki kewajiban dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak, menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat selaku penerima manfaat pelayanan.

Terlebih lagi, Nawacita Presiden pada butir kedua secara jelas dan tegas mengutamakan terciptanya tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya. Peningkatan kualitas pelayanan publik dalam hal ini merupakan langkah awal yang sangat diperlukan dalam mewujudkan terciptanya tata kelola pemerintahan sebagaimana amanat Nawacita tersebut. Dengan demikian, pemerintah melalui instansi baik di tingkat pusat dan daerah harus secara responsif melakukan perbaikan terhadap permasalahan yang diadukan.

Pelayanan Publik
Birokrasi, Transparan, Nawacita, Reformasi, Aparatur, Manajemen, Transportasi, Kualitas, Sipil, Mutu, Masyarakat, Inovasi, Instansi, Perubahan, Cepat

Sebagai contoh, selama bulan Agustus, Kementerian Sekretariat Negara (Kemensetneg) telah menerima beberapa penjelasan yang menunjukkan adanya upaya responsif dari instansi-instansi terkait, dalam rangka penanganan pengaduan masyarakat yang telah diteruskan Kemensetneg mengenai masalah pelayanan publik.

Respons instansi tersebut antara lain terkait dengan pengaduan dari masyarakat Dusun

Mekarsari Desa Sukahurip Kecamatan Cisaga Kabupaten Ciamis Jawa Barat, yang melaporkan kondisi jalan desa di dusunnya yang rusak dan membahayakan pengguna jalan serta sudah hampir tiga tahun tidak dilakukan perbaikan. Terhadap permasalahan tersebut, Kemensetneg menindaklanjuti pengaduan dimaksud kepada Pemerintah daerah setempat selaku pemegang wewenang kewilayahan, yaitu Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Ciamis, untuk segera mendapatkan penanganan.

Respons positif diberikan Pemkab Ciamis melalui Inspektorat Kabupaten Ciamis yang melakukan penelitian dan konfirmasi langsung ke lapangan. Hasil penelitian dan konfirmasi lapangan, ditemukan fakta bahwa memang benar jalan angkutan pedesaan Cisaga-Tambaksari sepanjang 1.100 meter dalam kondisi rusak, dan perbaikannya menjadi kewenangan Pemkab Ciamis karena statusnya adalah jalan Kabupaten. Sebagai langkah tindak lanjut, Pemkab Ciamis memasukan agenda rehabilitasi jalan dimaksud pada Pagu Indikatif Wilayah Kecamatan Cisaga Tahun Anggaran 2018, mengingat untuk tahun anggaran 2017 telah diperuntukan bagi perbaikan jalan di desa yang lain.

Pengaduan lainnya berasal dari Ikatan Keluarga Flores, Sumba, Timor, dan Alor (Flobamora) NTT yang berdomisili di Papua Barat. Pengaduan pada intinya memohon pengoperasian kembali angkutan laut dari NTT (Maumere – Larantuka – Lewoleba – Kupang) ke Ambon dan Papua Barat (pp), mengingat angkutan laut masih menjadi moda transportasi yang vital di wilayah tersebut. Kemensetneg kemudian menindaklanjuti pengaduan dimaksud kepada PT Pelni (Persero) selaku penyelenggara angkutan laut penumpang di wilayah perairan Indonesia.

Pihak PT Pelni (Persero) memberikan tanggapan yang menjelaskan bahwa pada prinsipnya PT Pelni (Persero) mendapat penugasan dari pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan angkutan laut penumpang ke seluruh pelosok tanah air dengan jaringan trayek tetap dan teratur (liner) yang ditetapkan berdasarkan SK Dirjen Perhubungan Laut. Terkait dengan pengoperasian kapal penumpang dari NTT ke Ambon dan Papua Barat, sebenarnya sudah disediakan. Namun dalam rangka mendukung penyediaan angkutan lebaran beberapa waktu yang lalu, kapal penumpang yang melayani trayek tersebut untuk sementara diperuntukan untuk melayani jalur-jalur padat selama lebaran.

Lebih lanjut dijelaskan bahwa terkait permintaan angkutan transportasi laut dari NTT tujuan Ambon dan Papua, sudah dipenuhi pada pertengahan Agustus 2017. Kapal yang akan melayani ruas tersebut adalah KM Sirimau, yaitu kapal tipe 1.000 pax, dengan trayek Nabire – Manokwari – Sorong – Ambon – Wanci – Baubau – Maumere – Lewoleba – Kupang – Kalabahi – Saumlaki – Tual – Dobo – Timika – Agats – Merauke – Agats – Timika – Dobo – Tual – Saumlaki – Kalabahi – Kupang – Lewoleba – Maumere – Baubau – Wanci – Ambon – Sorong – Manokwari – Nabire.

Penanganan pengaduan mengenai pelayanan publik yang digambarkan di atas merupakan upaya dari pemerintah untuk terus meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat. Kemensetneg dalam menangani pengaduan masyarakat akan terus melakukan sinergi yang berkesinambungan dengan instansi terkait baik di tingkat pusat dan daerah.

— Testimoni —

Seorang pengadu bernama Edy Suprayitno menyampaikan ucapan terima kasih melalui surat kepada Presiden atas penanganan pengaduan yang pernah disampaikannya, yaitu mengenai permohonan penyelesaian penerbitan Sertifikat Hak Milik atas tanah Letter C Nomor 156, Persil 187 milik Alm. Kariyo Taruno di Dusun Kayen, Desa Sendangsari, Kecamatan Pajangan, Kabupaten Bantul, Provinsi D.I. Yogyakarta, yang telah diurus sejak tahun 2007.

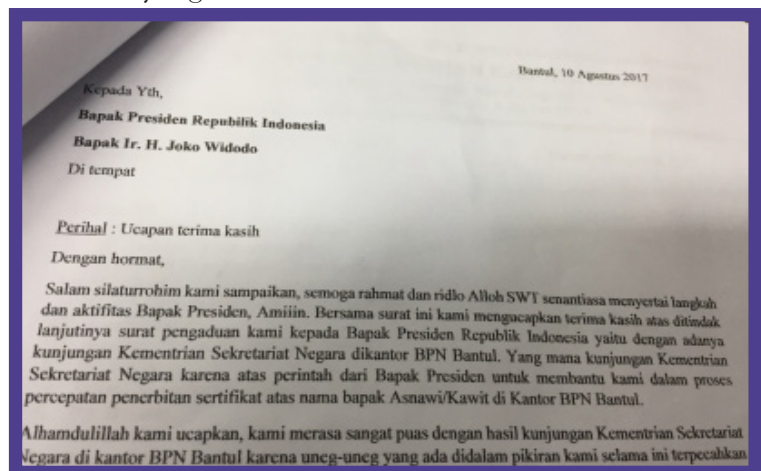
Pihak Kemensetneg menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan konfirmasi dan klarifikasi langsung ke Kantor Pertanahan (Kantah) Kabupaten Bantul terkait laporan mengenai pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul yang dilaporkan lambat dalam penerbitan sertifikat atas tanah milik pengadu dimaksud. Klarifikasi yang dilakukan juga menghadirkan pengadu untuk secara langsung mengetahui penjelasan dari beberapa pihak secara objektif dan komprehensif.

Dari hasil kunjungan langsung tersebut, pihak Kantah Kabupaten Bantul memberikan beberapa penjelasan dan klarifikasi. Pertama, bahwa terhadap tanah yang dimohonkan untuk diterbitkan sertifikat tersebut, saat ini berstatus sengketa dan masih dalam proses pengadilan. Berdasarkan aturan mengenai pendaftaran hak atas tanah, Kantor Pertanahan tidak dapat menerbitkan sertifikat di atas tanah yang

belum *clean and clear* sampai adanya putusan yang berkekuatan hukum tetap. Kedua, terkait dengan pengaduan mengenai respons Kantah Kabupaten Bantul yang dirasakan lambat, pihak Kantor Pertanahan menyatakan telah memproses permohonan pendaftaran sampai dengan pengukuran pada tahun 2010, namun oleh karena adanya gugatan pihak lain yang juga mendaftarkan permohonan penerbitan sertifikat dan merasa berkeberatan atas permohonan Sdr. Edy Suprayitno, dkk maka proses penerbitan untuk sementara tidak dapat dilakukan. Ketiga, Kantah Kabupaten Bantul akan terus memonitor permasalahan ini, jika telah ada putusan dari pengadilan mengenai pihak yang berhak atas tanah dimaksud, maka akan segera dilakukan proses penerbitan.

Melalui pertemuan dan penjelasan tersebut, pengadu menjadi lebih memahami situasi dan kondisi yang terjadi atas masalah penerbitan sertifikat hak milik yang dimaksudkannya. Pengadu juga memahami bahwa para pihak berkomitmen untuk menunggu kelanjutan dari proses hukum yang sedang berjalan baru kemudian melakukan penerbitan sertifikat agar tidak terjadi permasalahan di kemudian hari. Atas hal ini, yang bersangkutan berterima kasih karena Presiden melalui Kemensetneg telah memberikan perhatian terhadap masalah yang sedang dialaminya.

Testimoni Pengadu Melalui Surat Ucapan Terima Kasih



Koordinasi

Selama bulan Agustus 2017, Kementerian Sekretariat Negara (Kemensetneg) telah melaksanakan kegiatan koordinasi penanganan pengaduan masyarakat dengan instansi terkait dalam rangka memperoleh klarifikasi.

Kepolisian Resor Madiun

Tim dari Kemensetneg melaksanakan koordinasi dengan Kepolisian Resor (Polres) Madiun atas dua pengaduan masyarakat terkait tindak pidana yang ditangani Polres Madiun. Pertama mengenai penyampaian keberatan terhadap penjelasan atas penanganan kasus dugaan tindak pidana penggelapan akte kelahiran, yang oleh pihak Polres Madiun dinyatakan belum dapat ditindaklanjuti ke tingkat penyidikan karena dianggap sudah kadaluarsa.

Berdasarkan hasil koordinasi, diperoleh penjelasan bahwa terkait kasus dimaksud, sebenarnya pengadu sudah mengetahui permasalahan ini sejak bulan Januari 2001, namun baru dilaporkan kepada Polres Madiun pada bulan Desember 2015. Sesuai dengan Pasal 78 KUHP, perkara yang dilaporkan termasuk dalam kategori telah melampaui waktu (kadaluarsa), mengingat *locus* dan *tempus delicti* telah lewat 12 tahun 11 bulan. Atas pertimbangan hukum tersebut, Polres Madiun menyampaikan kepada pengadu selaku pelapor Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan (SP2HP) yang intinya bahwa kasus tidak dapat ditindaklanjuti ke tingkat penyidikan karena sudah kadaluarsa. Selain itu, Polres Madiun juga menjelaskan bahwa latar belakang perkara yang dilaporkan sebenarnya terkait dengan legalitas hak asuh anak, oleh karenanya kepada yang bersangkutan sudah disarankan untuk dapat mengajukan masalah tersebut melalui PTUN.

Pengaduan kedua, yaitu mengenai dugaan perbuatan tidak menyenangkan yang dilakukan oknum Polsek Dolopo (berada di bawah wilayah

Polres Madiun) terkait prosedur eksekusi kasus pinjaman kredit mobil. Pengadu melaporkan bahwa eksekusi yang dilakukan tidak sesuai prosedur karena melibatkan pengamanan hingga dua kompi dan menggunakan senjata api. Berdasarkan hasil koordinasi, pihak Polres Madiun memberikan klarifikasi bahwa pengamanan kegiatan eksekusi atas perkara dimaksud telah memenuhi persyaratan sesuai dengan Peraturan Kapolri Nomor 8 Tahun 2011 dan Undang-Undang Nomor 42 tahun 1999. Lebih lanjut dijelaskan bahwa tidak benar pelaksanaan pengamanan eksekusi jaminan fidusia tersebut dilaksanakan dengan melibatkan dua kompi, melainkan hanya 26 personil yang diturunkan di antaranya dari Polres Madiun dan Polsek Dolopo. Ditegaskan juga bahwa dalam kegiatan pengamanan, anggota memang membawa senjata api tetapi tidak menggunakan senjata api tersebut.

Kantor Pertanahan Kabupaten Magetan

Koordinasi juga dilakukan dengan Kantor Pertanahan (Kantah) Kabupaten Magetan terkait pengaduan atas masalah sengketa tanah yang dialami seorang pengadu asal Desa Buluharjo, Kecamatan Plaosan, Kabupaten Magetan, Jawa Timur. Sengketa dimaksud terkait beberapa SHM atas nama pengadu yaitu SHM No 10, 41, 48,53, 54, 64, dan 65.

Dari hasil koordinasi, diperoleh klarifikasi dan penjelasan dari Kantah Kabupaten Magetan bahwa berdasarkan pengecekan berkas yang ada di Kantah Kabupaten Magetan, dari tujuh nomor alat bukti hak atas tanah berupa sertifikat yang diakui atas nama pengadu, hanya lima nomor yang pernah tertulis atas nama pengadu, yaitu SHM No 48, 53, 54, 64, dan 65. Dari kelima nomor sertifikat tersebut, dilakukan pengecekan lebih lanjut secara detail dan diperoleh fakta bahwa terhadap kelima SHM dimaksud ternyata telah dilakukan perbuatan hukum berupa

Koordinasi

lelang dan telah beralih kepemilikannya. Hal ini diperkuat dengan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap. Dengan demikian, pengadu sudah tidak mempunyai hubungan hukum dengan objek yang dimaksudkan sehingga tidak memiliki hak atas tanah tersebut.

Kepolisian Daerah D.I.Yogyakarta

Tim Kemensetneg juga melakukan koordinasi dengan Kepolisian Daerah (Polda) D.I.Yogyakarta terkait pengaduan yang melaporkan dugaan pelanggaran kode etik oleh oknum anggota Polres Sleman dalam penanganan perkara penipuan, sebagaimana Laporan Polisi Nomor: LP/16/III/2016/Yandian.

Menurut pengadu penangkapan terhadap dirinya mengandung kejanggalan. Pertama, surat perintah penangkapan dikeluarkan dengan pertimbangan berdasarkan bukti permulaan yang cukup, sedangkan pengadu merasa tidak pernah ada pemanggilan terlebih dahulu kepadanya untuk dimintai keterangan. Selain itu, pengadu juga merasakan adanya keberpihakan penyidik dengan mengarahkan saksi maupun alat bukti ke arah perəkayasaan seolah-olah pengadu telah berbuat kesalahan.

Berdasarkan hasil koordinasi, diperoleh penjelasan bahwa menindaklanjuti surat Kemensetneg Nomor B-2677/Kemensetneg/D-2/DM.06/06/2017, tanggal 5 Juni 2017, hal pengaduan masyarakat, telah dilakukan sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri. Hasil sidang, kedua oknum anggota Polres Sleman yang dilaporkan dinyatakan telah melakukan pelanggaran dan mendapat putusan hukuman berupa kewajiban untuk meminta maaf secara tertulis kepada pimpinan Polri, dalam hal ini Kapolda D.I.Yogyakarta. Selain itu juga dikenakan sanksi berupa pemindahan tugas ke jabatan berbeda yang bersifat demosi selama setahun.

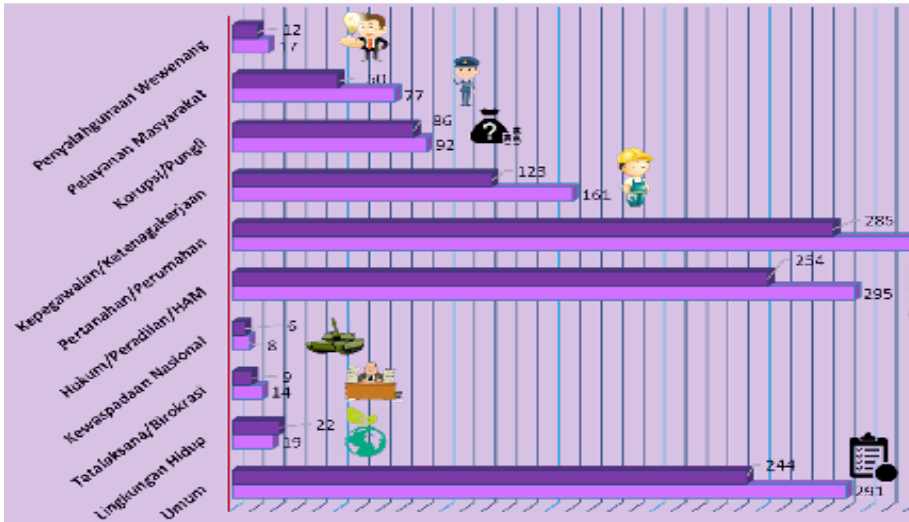
Adapun keinginan pengadu agar kedua oknum anggota Polri dimaksud untuk dijatuhi hukuman pemecatan, tidak dapat dipenuhi karena merujuk pada peraturan yang berlaku, tindakan pelanggaran tersebut tidak masuk dalam kategori untuk dikenakan hukuman pemecatan

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak

Koordinasi dengan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Dikbud) Kabupaten Demak, dilakukan atas pengaduan para orang tua murid SMPN 3 Pucanggading Demak yang menyampaikan keberatan atas pungutan dari pihak sekolah.

Berdasarkan hasil koordinasi, dijelaskan bahwa SMPN 3 Pucanggading merupakan eks Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional yang selama ini didukung dengan fasilitas melebihi Sekolah Negeri pada umumnya, sehingga untuk menunjang kegiatan sekolah, dana BOS tidak mencukupi. Dalam upaya mengatasi permasalahan dana tersebut, pihak sekolah mengadakan rapat pleno dengan Komite Sekolah dan orang tua murid untuk membicarakan upaya untuk mengatasi masalah dimaksud yang antara lain menyangkut perlunya dana operasional yang harus dibayarkan per bulan oleh orang tua murid. Terkait dana tambahan tersebut, diberlakukan ketentuan bahwa bagi prang tua yang mampu dapat mensubsidi murid yang tidak mampu dengan melampirkan Surat Keterangan tidak mampu dari RT setempat.

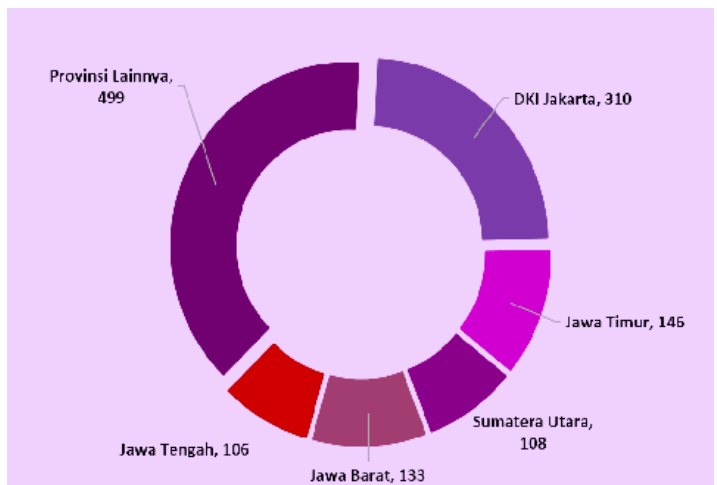
Dengan demikian, memang benar ada pungutan dari pihak sekolah, namun hal tersebut berdasarkan kesepakatan bersama yang pengelolaannya dilakukan secara transparan dan akuntable. Pihak Dinas Dikbud Kabupaten Demak juga akan melakukan pengawasan secara kontinyu.



Grafik Surat Pengaduan Berdasarkan Jenis Masalah

Selama Bulan Agustus 2017 telah diterima pengaduan masyarakat sebanyak 1302 surat dengan rincian berdasarkan jenis masalah sebagai berikut: Pertanahan/Perumahan sebanyak 328 surat (25,19%), Hukum/Peradilan/HAM sebanyak 295 surat (22,66%), Kepegawaian/Ketenagakerjaan sebanyak 161 surat (12,37%), Korupsi/Pungli sebanyak 92 surat (7,07%), Pelayanan Masyarakat sebanyak 77 surat (5,91%), Lingkungan Hidup 19 surat (1,46%), Penyalahgunaan Wewenang 17 surat (1,71%), Tatalaksana/birokrasi sebanyak 14 surat (1,08%), Kewaspadaan Nasional sebanyak 8 surat (0,61%) dan umum sebanyak 291 surat (22,35%). Dari surat masuk tersebut telah ditangani sebanyak 1091 surat, yang terdiri atas surat yang diteruskan kepada instansi terkait sebanyak 295 surat, disampaikan ucapan terima kasih kepada instansi terkait atau surat tanggapan kepada pengadu sebanyak 92 surat dan selebihnya sebanyak 704 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.

Sementara itu, berdasarkan asal daerah pengaduan, terdapat 5 besar terbanyak meliputi Provinsi DKI Jakarta, yaitu sebanyak 310 surat (23,81%), Jawa Timur sebanyak 146 surat (11,21%), Jawa Barat sebanyak 133 surat (10,22%), Sumatera Utara sebanyak 108 surat (8,29%), dan Jawa Tengah sebanyak 106 surat (8,14%).



Grafik Surat Berdasarkan Asal Daerah Pengaduan

— Pemantauan

Pada bulan Agustus 2017, Kementerian Sekretariat Negara (Kemsetneg) telah melaksanakan kegiatan pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat dengan instansi sebagai berikut:

Pemerintah Kota Bekasi

Pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan dengan Pemerintah Kota (Pemkot) Bekasi dilakukan terhadap dua pengaduan, yang hasilnya bahwa kedua pengaduan telah ditindaklanjuti Pemkot Bekasi dengan baik.

Pengaduan pertama berasal dari warga Kota Bekasi yang memohon untuk mendapatkan Kartu Indonesia Pintar (KIP) bagi anaknya yang bersekolah di SMK Bhakti Bangsa. Berdasarkan hasil pemantauan, Dinas Sosial Kota Bekasi Pemkot Bekasi telah menindaklanjuti dengan memberikan rekomendasi bagi anak pengadu untuk mendapatkan KIP. Perkembangan terkini, usulan rekomendasi tersebut masih dalam proses di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Pengaduan berikutnya berasal dari Ketua Koperasi Maju Lancar Lestari yang melaporkan tindakan oknum Pemkot Bekasi melarang kendaraan milik Koperasi tersebut untuk diikutkan uji KIR. Dari hasil pemantauan, diketahui bahwa Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Bekasi telah menindaklanjuti dengan memberikan penjelasan secara langsung kepada pengadu bahwa kendaraan yang oleh pengadu dimintakan untuk mengikuti uji KIR tersebut telah berusia lebih dari 15 tahun, sehingga termasuk kendaraan yang wajib diremajakan sesuai dengan Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor 16A Tahun 2003 tentang Peremajaan Angkutan Kota di Kota Bekasi. Hal tersebut menjadi alasan ditolaknya permohonan uji KIR yang disampaikan pengadu. Bahkan lebih lanjut diketahui bahwa berdasarkan data terkini, ternyata Koperasi dimaksud sudah tidak terdata pada Dishub Kota Bekasi.

Kepolisian Daerah Jawa Tengah

Kegiatan pemantauan juga dilakukan dengan Kepolisian Daerah (Polda) Jawa Tengah yang hasilnya beberapa pengaduan dapat dinyatakan selesai karena perkara telah dinyatakan lengkap (P21) dan dilimpahkan ke pengadilan, maupun tidak terbukti kebenarannya.

Pengaduan pertama mengenai permohonan penerbitan Surat Perintah Penghentian Penyidikan atas Laporan Polisi No.Pol. LP/A/48/II/2017/Ditreskrimsus. Berdasarkan hasil pemantauan, pihak Polda Jawa Tengah menjelaskan bahwa laporan polisi dimaksud tidak dapat dihentikan karena telah dilakukan penyidikan dengan memeriksa saksi maupun alat bukti yang kemudian disampaikan kepada Kejaksaan Tinggi (Kejati) Jawa Tengah dan telah dinyatakan P21. Perkembangan terkini tersangka dan barang bukti telah dilimpahkan ke Kejati Jawa Tengah untuk proses persidangan.

Pengaduan kedua tentang laporan dugaan korupsi anggaran dan dana sewa lahan lapangan Desa Ngemplik Wetan Karanganyar, Demak, Jawa Tengah oleh perangkat desa setempat. Dari hasil pemantauan, diketahui bahwa Polda Jawa Tengah telah menindaklanjuti permasalahan tersebut dengan melakukan pengumpulan keterangan dan memeriksa dokumen dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan Bendahara Desa Ngemplik. Dari hasil pemeriksaan, diperoleh fakta bahwa tanah lapangan desa dimaksud disewa oleh PT Wika-Mafrijaya selama tiga tahun dari tanggal 2 Maret 2016 sampai dengan 2 Maret 2019 sesuai dengan Perjanjian Sewa Tanah Lapangan sebesar total Rp 38.888.888,-. Hasil sewa tersebut telah dimasukkan ke dalam pos pendapatan sah desa pada perubahan Anggaran Pendapatan Belanja Desa Tahun Anggaran 2016. Dengan demikian dugaan korupsi yang dilaporkan tidak terbukti kebenarannya.

Respon

Pemerintah Kabupaten Wonogiri

Seorang warga Kabupaten Wonogiri memohon bantuan pendataan ulang penerima bantuan Kartu Indonesia Pintar, Kartu Indonesia Sehat dan Kartu Keluarga Sejahtera. Hal ini dikarenakan yang bersangkutan belum terdaftar sebagai penerima bantuan dimaksud.

Kementerian Sekretariat Negara (Kemensetneg) menindaklanjuti pengaduan dimaksud kepada Bupati Wonogiri. Sebagai respons atas tindak lanjut tersebut, Bupati Wonogiri telah memerintahkan Tim Inspektorat Kabupaten Wonogiri untuk melakukan pemeriksaan. Hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa pengadu menempati rumah peninggalan orang tuanya. Kondisi rumah sangat memerlukan perbaikan, karena berlantai tanah dan berdinging papan yang sudah keropos. Memperhatikan kondisi tersebut, direkomendasikan kepada Camat Jatiroto/Lurah Jatiroto untuk segera membahas pengusulan pengadu agar memperoleh Kartu Indonesia Pintar, Kartu Indonesia Sehat dan Kartu Keluarga Sejahtera melalui Verifikasi dan Validasi Data Basis Data Terpadu (BDT) Dinas Sosial Kabupaten Wonogiri. Selama ini yang bersangkutan belum terdaftar dalam BDT Tahun 2015 karena baru pindah ke Kelurahan Jatiroto pada Bulan September Tahun 2016.

Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan

Seorang pengadu telah melaporkan lamanya proses pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang (sekarang dipecah menjadi Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan). Pengadu telah mengajukan pengurusan sertifikat tanah sejak Tahun 1990 dan telah beberapa kali

menanyakan perkembangan pengurusan sertifikat tanahnya kepada Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan, namun merasa tidak mendapat penjelasan yang cukup terkait belum terbitnya sertifikat tanah miliknya.

Dalam rangka menangani pengaduan dimaksud, Kemensetneg melakukan koordinasi dengan Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan. Hasil koordinasi menyatakan bahwa betul pengadu telah melakukan pengurusan sertifikat tanah sejak Tahun 1990 di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang. Penerbitan sertifikat mengalami kendala karena hasil plotting penelitian peta menunjukkan tanah yang dimohon telah bersertifikat hak milik (SHM) sebanyak 2 bidang. Mengingat kondisi faktual tersebut, Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan melakukan kajian dan penelitian lebih lanjut mengenai status 2 SHM dimaksud. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 2 SHM dimaksud merupakan sertifikat induk yang telah dimatikan, karena telah dilakukan pemecahan sertifikat dan masih terdapat sisa luas. Luas yang tersisa sesuai/cocok dengan luas tanah yang dimohonkan oleh pengadu, sehingga patut diduga bahwa tanah yang dimohonkan memang betul belum terbit sertifikat karena pemecahan sertifikat induk yang belum sempurna. Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan selanjutnya membuat berita acara pembatalan/penghapusan catatan terhadap SHM pada peta. Pengadu kemudian disarankan untuk mengajukan permohonan kembali disertai alas hak serta keterangan pemerintah setempat. Saat ini pengurusan sertifikat telah selesai diproses dan telah terbit 3 SHM pada tanggal 21 Maret 2017.

Galeri



Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan PT Pelni (Persero)

.....

Koordinasi dan Klarifikasi Pengaduan Masyarakat dengan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak

.....



Pemantauan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan Pemerintah Kota Bekasi

.....



Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan Jajaran Kepolisian Daerah D.I.Yogyakarta

.....



Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Magetan

.....



Sorotan

Pada bulan Agustus 2017 terdapat pengaduan dengan jenis permasalahan yang mengemuka dan perlu dicermati antara lain sebagai berikut:

Hukum dan Hak Asasi Manusia

- Laporan dugaan tindak pidana korupsi dan penyimpangan atas penggunaan dana Desa, serta penyalahgunaan jabatan yang dilakukan oleh Kepala Desa Depok, Kecamatan Kandeman, Kabupaten Batang, Jawa Tengah..
- Laporan dugaan peredaran obat-obatan ilegal di Pasar Pramuka.
- Laporan terhadap izin operasional dan peredaran jamu Viat Sing yang ilegal karena sudah kadaluarsa.
- Permohonan penyelesaian atas permasalahan status kewarganegaraan para Nelayan Handline warga Sanger - Philipina (SA-PI) di Kota Bitung dan Kepulauan Sangihe, Provinsi Sulawesi Utara.
- Laporan dugaan penyalahgunaan penyaluran Beras Miskin (Raskin) yang diduga dilakukan oleh Kepala Desa Sawah Tengah, Kecamatan Robatal, Kabupaten Sampang, Jawa Timur

Pertanahan dan Lingkungan Hidup

- Permohonan bantuan pembangunan terasering lahan tandus di Desa Tegalombo, Kecamatan Tegalombo, Kabupaten Pacitan, Provinsi Jawa Timur.
- Permohonan bantuan perlindungan hukum atas pembebasan lahan untuk pembangunan Jalan Tol Pandaan - Malang di Kelurahan

Madyopuro, Kecamatan Kedungkandang, Kota Malang, Provinsi Jawa Timur.

- Laporan terhadap masih beroperasinya Tempat Pembuangan Akhir (TPA) sampah dengan sistem pembuangan terbuka (Open Dumping) di Kabupaten Madiun
- Permohonan peninjauan ulang rencana alih fungsi lahan pertanian menjadi jalan penghubung antara Jalan Sudirman - Jalan Gerilya di Kabupaten Banyumas.
- Permohonan bantuan penyelesaian sengketa lahan milik masyarakat eks transmigrasi Kecamatan Batahan dan Sinunukan, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara.
- Penyampaian keberatan atas pembangunan Taman Sindulang Welcome to Manado di atas tanah makam milik keluarganya di Kelurahan Sindulang Satu, Kecamatan Tuminting, Kota Manado, Sulawesi Utara.

Aparatur, Ketenagakerjaan, dan Pelayanan Publik

- Laporan dugaan kecurangan dalam proses seleksi penerimaan Guru Kontrak Daerah tahun 2017 di Kabupaten Morowali Utara, Sulawesi Tengah.
- Permohonan percepatan realisasi Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Kota Bandar Lampung.
- Permohonan penerbitan Surat Keputusan CPNS kepada 256 orang CPNS (K2) di lingkungan Kabupaten Dompu, Nusa Tenggara Barat.