



Kisah Sukses

2017

Daftar Kisah Sukses

Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara - Hlm.4

Pengaduan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan Selatan - Hlm.5

Permohonan Penyelesaian Penerbitan Sertifikat Hak Milik - Hlm.6

Permohonan Penyelesaian Sertifikat Tanah - Hlm.8

Pengaduan Jaminan Keselamatan dan Ketenagakerjaan - Hlm.9

Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang - Hlm.10

Kerusakan Peralatan Elektronik Akibat Kenaikan Arus Tegangan Listrik - Hlm.12

Penambangan Galian C dan Kerusakan Lingkungan - Hlm.13

Lamanya Proses Pengurusan Sertifikat Tanah - Hlm.14

Pelanggaran Kode Etik Oknum Anggota Kepolisian - Hlm.15

Pabrik Kelapa Sawit Merusak Lingkungan Sekitar - Hlm.16

Penipuan Pemasangan Indihome Oleh Petugas PT Telkom - Hlm.17

Percepatan Izin Program Studi Pendidikan Dokter UIN Alauddin Makassar - Hlm.18

Kejelasan Nasib Transmigran Seimanggaris SP.5, Nunukan, Kalimantan Utara - Hlm. 19

Pelanggaran Garis Sempadan Bangunan - Hlm.20

Penyelesaian Sertifikat Hak Milik Atas Tanah - Hlm.22

Sepanjang tahun 2017, Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat (Asdep Dumas) telah menerima pengaduan masyarakat sebanyak 15.049 surat/berkas. Terhadap pengaduan masyarakat (Dumas) kepada Presiden yang kami terima, dilakukan analisis untuk mengidentifikasi mana yang perlu ditindaklanjuti dan mana yang tidak perlu. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa Dumas yang perlu ditindaklanjuti sebanyak 2.550 surat/berkas, sedangkan sisanya tidak perlu ditindaklanjuti. Banyaknya Dumas yang tidak perlu ditindaklanjuti antara lain karena pengaduan tanpa identitas atau tanpa data pendukung, pengaduan tidak berkadar pengawasan, tidak rasional, bersifat pengulangan, bersifat tembusan, dan terkait putusan pengadilan yang telah *inkracht*. Dumas yang memerlukan tindak lanjut, kami teruskan kepada instansi-instansi terkait sesuai substansi pengaduan maupun kewenangan instansi masing-masing.

Dalam rangka mengetahui perkembangan penanganan Dumas, kami melakukan pemantauan dan koordinasi melalui surat, telepon, pemanfaatan IT, maupun melakukan kunjungan langsung ke beberapa instansi terkait. Sejak tahun 2016, kami telah melakukan inovasi dalam penanganan Dumas, yaitu menjadikan pemantauan dan koordinasi yang semula hanya untuk mengetahui perkembangan penanganan Dumas, ditingkatkan fungsinya untuk melakukan klarifikasi, mediasi, investigasi serta mendorong instansi terkait untuk menindaklanjuti setiap Dumas kepada Presiden yang telah diteruskan Kemensetneg serta melaporkan hasilnya. Selain itu, dalam menangani beberapa pengaduan kami juga menyelenggarakan gelar pengaduan masyarakat dengan mengundang instansi-instansi terkait maupun pengadu untuk dilakukan klarifikasi.

Inovasi tersebut pada akhirnya memberikan manfaat positif, antara lain meningkatnya respons instansi terkait dalam menindaklanjuti Dumas yang telah diteruskan oleh Kemensetneg (tahun 2017 mencapai 84% yang merupakan persentase tertinggi sejak dibentuknya unit kerja pengelola Dumas di Kemensetneg) dan menghasilkan kisah sukses dalam penanganan Dumas. Detail cerita dari kisah sukses penanganan dumas selama tahun 2017 kami rangkum dalam sebuah media terbitan yang kami beri judul DUMAS: KISAH SUKSES 2017.

Selamat membaca!.

Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat

#1

Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara

Seorang warga DKI Jakarta (Danny Lukman Tanahdjaja) menyampaikan pengaduan kepada Presiden atas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara dalam proses penerbitan Sertifikat Hak Guna Bangunan (HGB) di Jalan Pademangan IV Gang 33 No. 14 RT 012 RW 001, Kelurahan Pademangan Timur, Kecamatan Pademangan, Kota Administrasi Jakarta Utara, yang sudah diajukan sejak awal tahun 2017, namun belum ada hasilnya.

Asdep Dumas menindaklanjuti pengaduan melalui rapat koordinasi penanganan pengaduan masyarakat dengan Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara untuk mendapatkan klarifikasi kebenaran keluhan yang diadukan.

Dalam rapat koordinasi, Kantor Pertanahan (Kantah) Kota Administrasi Jakarta Utara telah menelusuri dan meneliti berkas Saudara Danny Lukman Tanahdjaja dan hasilnya seluruh dokumen yang menjadi persyaratan telah dipenuhi. Keterlambatan proses penerbitan sertifikat dimaksud disebabkan oleh kelalaian petugas dalam menangani berkas dimaksud. Setelah mendapat surat pemberitahuan rencana kunjungan/koordinasi tim Kemensetneg tanggal 15 September 2017, sebagai wujud tanggung jawab Kepala Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara mendaftarkan sendiri untuk penerbitan Sertifikat HGB atas tanah seluas 56 m² a.n. Danny Lukman Tanahdjaja.

HASIL PENANGANAN

Sertifikat HGB atas tanah seluas 56 m² a.n. Danny Lukman Tanahdjaja telah terbit pada tanggal 19 September 2017. Kunjungan dalam rangka koordinasi yang dilakukan Kemensetneg dimanfaatkan Kepala Kantah Kota Administrasi Jakarta Utara untuk mengingatkan jajarannya supaya meningkatkan pembinaan seluruh elemen Kantah Kota Administrasi Jakarta Utara agar benar-benar memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat karena Presiden tidak main-main dalam melakukan pengawasan. Selain itu, Kepala Kantah juga memberikan sanksi kepada pegawai yang dinilai lalai dalam melayani permohonan sertifikat dimaksud



Asdep Dumas melakukan rapat koordinasi dengan Kepala Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara

Pengaduan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan Selatan

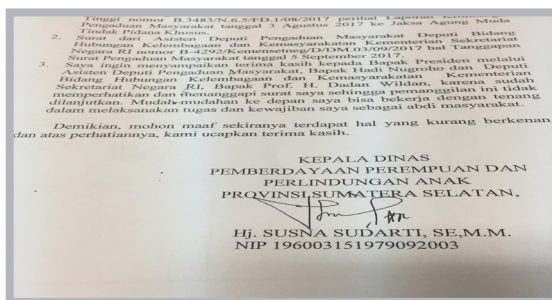
#2

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan, Susna Sudiarti, menyampaikan pengaduan kepada Presiden yang intinya memohon perlindungan hukum atas pemeriksaan yang dilakukan oleh Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan terkait dugaan penyalahgunaan wewenang karena dianggap telah melakukan diskriminasi, yaitu telah memerintahkan tenaga honorer yang merupakan anak menantunya untuk melakukan perjalanan dinas ke beberapa daerah dengan pertanggung jawaban keuangan fiktif pada tahun 2015. Pengadu menyampaikan bahwa pemeriksaan tersebut menimbulkan keresahan dalam dirinya dan berakibat mengganggu aktivitas sehari-hari yang bersangkutan dalam melaksanakan tugas kedinasan.

Asdep Dumas menindaklanjuti dengan menyampaikan surat kepada Jaksa Agung Muda Tindak Pidana Khusus Kejaksaan Agung RI dengan tembusan Kepala Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan untuk penelitian dan penanganan lebih lanjut. Dalam surat tersebut disampaikan pula pidato

Presiden kepada seluruh Kapolda dan Kajati se-Indonesia pada tanggal 19 Juli 2016 di Jakarta, yang antara lain memberikan arahan agar diskresi dan tindakan administrasi pemerintahan jangan dipidanakan.

Kepala Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan menanggapi dengan memberikan penjelasan bahwa benar Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Anak Provinsi Selatan telah memerintahkan seorang tenaga honorer yang merupakan anak menantunya untuk melakukan perjalanan dinas ke beberapa daerah pada tahun 2015 dan 2016. Namun setelah dilakukan pemeriksaan, perjalanan dinas dan pertanggungjawaban keuangan tersebut dilakukan sesuai dengan prosedur dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, diperoleh fakta bahwa hasil pemeriksaan BPK Perwakilan Sumatera Selatan pun menyatakan bahwa pertanggungjawaban keuangan tahun 2015 dinyatakan tidak ada masalah.



Testimoni Pengadu

Saya ingin menyampaikan terima kasih kepada Bapak Presiden melalui Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat dan Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan Kementerian Sekretariat Negara karena sudah memperhatikan dan menanggapi surat saya sehingga pemanggilan ini tidak dilanjutkan.

Mudah-mudahan ke depan saya bisa bekerja dengan tenang dalam melaksanakan tugas dan kewajiban saya sebagai abdi negara.

Pengadu (Susna Sudiarti, Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan)

#3

Permohonan Penyelesaian Penerbitan Sertifikat Hak Milik

Pengadu asal Surabaya bernama Surya Susanto menyampaikan pengaduan kepada Presiden karena keputusasaannya dalam mengurus sertifikat tanah selama $\pm$ 29 tahun di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Pengadu menyampaikan bahwa pada tahun 1987, ayahnya telah mengajukan pengurusan Sertifikat Hak Milik di Kantor Agraria Kotamadya Surabaya, dengan melengkapi berkas-berkas yang dipersyaratkan. Sebagai kuasa yang mengurus tanah tersebut, Pengadu berkali-kali menanyakan kepada petugas Kantor Pertanahan Kota Surabaya II mengenai kejelasan proses penerbitan sertifikat, namun informasi yang diperoleh yaitu permohonan pengadu masih dalam proses, tanpa kejelasan sampai kapan selesainya. Pengadu mengalami kesulitan apabila pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya II meminta bukti-bukti pengurusan sertifikat yang pernah diberikan oleh Ayah Pengadu, karena bukti-bukti tersebut bersifat asli dan tidak ada salinan yang dimilikinya, hanya tersimpan kuitansi pembayaran pengukuran dan lembar permohonan sertifikat.

Menindaklanjuti pengaduan tersebut, Tim dari Asdep Dumas melakukan gelar pengaduan masyarakat dengan Kantor Pertanahan Kota Surabaya II untuk mendapatkan penjelasan terkait permasalahan yang diadukan. Selain itu, Tim juga mengklarifikasi pengaduan secara langsung dengan bertemu pengadu.

Sebagai langkah tindak lanjut, pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya II telah melakukan survei lokasi dan mengecek status rumah tersebut untuk memastikan bahwa objek tanah yang dimohon belum pernah diterbitkan Sertifikat Hak Milik oleh pihak lain.



Gelar Pengaduan dengan pihak Kantor Pertanahan Kota Surabaya II

Tim dari Asdep Dumas melakukan klarifikasi dengan Pengadu



Kepala Kantor Pertanahan Kota Surabaya II menyampaikan bahwa berkas permohonan pendaftaran hak yang diajukan Alm ayah Pengadu pada tahun 1987 kemungkinan besar tidak dapat ditemukan karena keterbatasan penyimpanan arsip atas berkas yang sudah lama dan akan membutuhkan waktu yang lama untuk menelusuri keberadaan berkas tersebut karena pada tahun 2010 terjadi pembagian kewenangan berdasarkan wilayah kecamatan antara Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dengan Kantor Pertanahan Kota Surabaya II.

Namun demikian, sebagai bentuk tanggung jawab, Kepala Kantor Pertanahan Kota Surabaya II berkomitmen untuk menyelesaikan permasalahan ini dengan memberikan solusi yang paling mudah kepada Pengadu yaitu dengan melengkapi seminim mungkin berkas (tidak perlu memberikan berkas terdahulu) agar Sertifikat Hak Milik dapat segera diterbitkan.

Dengan upaya dorongan dari Kemensetneg, Kantor Pertanahan Surabaya II melakukan pengecekan dan berbagai tahapan sesuai prosedur yang berlaku.

Akhirnya, setelah menjalani proses hampir satu tahun, sertifikat yang telah dimohonkan sejak tahun 1987 (30 tahun tidak terbit) dapat diterbitkan pada Bulan Oktober 2017

Testimoni Pengadu

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT perjuangan Alm Bapak kami untuk memperoleh sertifikat rumah sebagai tanda kepemilikan tahun 1987 dapat terealisasi walaupun Alm tidak sempat melihatnya, berkat bantuan Tim Kemensetneg yang telah banyak membantu melakukan pendampingan dan monitoring proses penyelesaian sejak November 2016 sampai dengan selesai Oktober 2017. Satu tahun waktu yang tidak sebentar begitulan sebagian wajah pelayanan publik kita saat ini, tetapi kami percaya di bawah kepemimpinan Bapak Presiden dan atas komitmen yang tinggi pembantu beliau (Tim Kemensetneg) yang peduli, perubahan pelayanan publik yang sederhana, murah, jelas dan baik segera akan tercapai.

Pengadu (Surya Susanto)

Permohonan Penyelesaian Sertifikat Tanah

#4

Testimoni Pengadu

Menunjuk surat kami kepada Menteri Sekretaris Negara perihal Pengurusan Sertifikat Tanah, dengan ini kami menyampaikan terima kasih yang tak terhingga atas kebijakan layanan yang diberikan, sehingga alhamdulillah sertifikat tanah yang tadinya kami pesimis akan prosesnya, ternyata telah terbit dan telah kami terima pada bulan Februari 2017, tepatnya tanggal 13 Februari 2017, setelah menunggu sekitar 4 tahun lamanya.

Pengadu (Abdul Salam Umamit)

Seorang Pengadu asal Mamuju (Abdul Salam Umamit) mengadukan permasalahannya dan memohon bantuan penyelesaian sertifikat tanahnya yang berlokasi di Jalan Kalumata Puncak, Kecamatan Kota Ternate Selatan, Kota Ternate, Maluku Utara. Permohonan ini dilatarbelakangi oleh pengurusan sertifikat yang sudah diurus pengadu sesuai prosedur dan persyaratan, baik dalam hal administrasi maupun biaya yang dipersyaratkan, namun belum juga diterima.

Pengadu menceritakan bahwa pegawai Kantor Pertanahan Kota Ternate yang menerima berkas pengurusan sertifikat tersebut telah dimutasikan ke Kantor Pertanahan Kabupaten Halmahera Utara, dan menurut pegawai tersebut bahwa sertifikat dimaksud sebenarnya telah terbit namun hilang sehingga diberikan solusi bahwa sertifikat akan diterbitkan kembali dalam kurun waktu satu bulan. Rentang waktu ini diperlukan mengingat harus terlebih dahulu dibuat pengumuman hilang di media cetak selama satu bulan, untuk

kemudian diproses penerbitan sertifikat baru. Namun, setelah menunggu selama sekitar enam bulan, sertifikat dimaksud belum kunjung diterbitkan.

Pengaduan ditindaklanjuti Asdep Dumas dengan menyampaikan surat kepada Kantor Pertanahan Kota Ternate dan Kanwil BPN Provinsi Maluku Utara untuk penelitian dan penanganan lebih lanjut. lanjut.

Kanwil BPN Provinsi Maluku Utara meminta Kantor Pertanahan Kota Ternate untuk berkoordinasi dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Halmahera Barat. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menggali informasi dari pegawai yang menerima berkas pengurusan sertifikat tersebut.

Akhirnya, dengan adanya dorongan dari Kemensetneg dan koordinasi serta konfirmasi antar instansi pertanahan terkait, sertifikat pengadu yang setelah empat tahun lamanya tidak ada kejelasan, dapat diterbitkan dalam kurun waktu ± lima bulan.

#5

Pengaduan Jaminan Keselamatan dan Ketenagakerjaan

Seorang bernama Bonavetura Aryanggaputra menceritakan dirinya pergi merantau dari Yogyakarta ke Biak Numfor Papua untuk bekerja sebagai tenaga ahli teknik sipil di PT Manunggal Pratama Mandiri yang menangani proyek pembangunan pemerintah. Selama bekerja, yang bersangkutan tidak pernah didaftarkan oleh perusahaan tempatnya bekerja dalam program Jamsostek Kecelakaan Kerja, Kematian, Hari Tua dan Kesehatan.

Dalam masa kerjanya, secara tidak terduga pengadu didiagnosa menderita penyakit gagal ginjal kronik. Pengadu harus menjalani perawatan cuci darah yang semula dilakukan di RSUD Biak Papua kemudian dirujuk ke RS Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar, dan terakhir dirujuk ke RS Panti Rapih Yogyakarta, yang masih dijalani hingga sekarang. Selama waktu tersebut biaya pengobatan pengadu ditanggung oleh BPJS Kesehatan yang pernah didaftarkanya secara mandiri, sedangkan pihak perusahaan hanya memberikan biaya transportasi selama pengobatan di Biak dan Makassar. Semenjak pengadu dirujuk ke Yogyakarta, pihak perusahaan sama sekali tidak mau terlibat lagi. Hal ini berdampak kepada pengadu dan keluarga yang terpaksa mencari pinjaman untuk menutup biaya tambahan yang tidak ditanggung BPJS.

Mengingat pengadu harus menjalani perawatan cuci darah secara berkelanjutan dan membutuhkan biaya, yang bersangkutan berusaha menagih pesangon di tempatnya bekerja karena sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan telah memenuhi syarat masa kerja untuk mendapatkan pesangon dari perusahaan. Pengadu telah berusaha menghubungi pihak perusahaan namun tidak mendapatkan hasil. Pengadu akhirnya mengirim surat permohonan kepada Presiden untuk memohon bantuan penyelesaian terkait permasalahannya.

Asdep Dumas menindaklanjuti pengaduan tersebut dengan menyampaikan surat kepada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Biak Numfor untuk penelitian dan penanganan lebih lanjut.

Menindaklanjuti hal tersebut, Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Biak Numfor segera berkoordinasi dengan pihak terkait guna menyelesaikan permasalahan ketenagakerjaan yang dialami pengadu. Setelah dilakukan komunikasi dengan pihak terkait yang difasilitasi oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Biak, tercapailah kesepakatan bersama antara para pihak, dan Pengadu akhirnya menerima pesangon dari perusahaan sebesar Rp 100.000.000,- sesuai dengan haknya sebagai pekerja.

Testimoni Pengadu

Sehubungan dengan surat ke-1 saya pada tanggal 1 Maret 2017 yang dikirim lewat pos dan surat ke-2 saya pada tanggal 27 Maret 2017 yang dikirim lewat email yang meminta perlindungan hak pekerja sudah ditanggapi dengan baik oleh pihak-pihak yang berkompeten terutama Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Biak Numfor maka dengan ini saya mengirim surat ucapan terima kasih kepada Bapak Presiden Jokowi/Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat atas jerih payahnya dalam mempercepat penyelesaian pesangon saya.

Pengadu (Bonaventura Aryanggaputra)

Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang

#6

Kementerian Sekretariat Negara menerima surat pengaduan dari Saudara Paulus Eddy Roesiyanto 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 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, Asdep Dumas 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 mencari solusi, seandainya berkas memang tidak dapat ditemukan.

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. Secara khusus pengadu yang ikut dihadirkan dalam kegiatan gelar pengaduan ini juga menyampaikan terima kasih dan apresiasi kepada Kementerian Sekretariat Negara,

karena segera memberikan respons atas pengaduan yang disampaikan kepada Presiden.

Setelah gelar pengaduan dilaksanakan, Kementerian Sekretarian Negara 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 Tangerang Selatan

Testimoni Pengadu

Setelah surat kami diterima oleh Bapak Presiden H. Ir. Joko Widodo melalui Sekretariat Negara dan mendapat apresiasi sehingga kami dapat melanjutkan proses ulang pembuatan sertifikat dalam waktu 7 (tujuh) bulan, adapun proses persertifikatan tanah kami telah selesai dan sertifikat terbit tertanggal 9 Januari 2017.

Maka dengan ini kami atas nama pribadi maupun keluarga menyampaikan banyak terima kasih kepada yang terhormat Bapak Presiden H. Ir. Joko Widodo yang telah memberikan solusi dan jalan keluar yang terbaik, sehingga proses persertifikatan tanah kami dapat berjalan dengan lancar. Kami menyampaikan dan melaporkan bahwa kami telah dibantu kelancarannya dalam proses persertifikatan ini salah satunya oleh Kementerian Sekretariat Negara

Pengadu (Paulus Eddy Roesiyanto)

#7

Kerusakan Peralatan Elektronik Akibat Kenaikan Arus Tegangan Listrik

Sebuah LSM di Palembang melaporkan kepada Presiden mengenai masalah kerusakan peralatan elektronik milik masyarakat di lingkungan RT.03 RW.06 Kelurahan Siring Agung, Kecamatan Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Kerusakan diduga terjadi akibat kenaikan arus/tegangan listrik yang tidak stabil.

Mengingat permasalahan terkait pengelolaan ketenagalistrikan, Asdep Dumas menindaklanjuti pengaduan dimaksud kepada PT PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu selaku penanggung jawab ketenagalistrikan untuk wilayah Kota Palembang (lokus pengaduan).

Pihak PLN memberikan respons positif 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.

Testimoni Pengadu

Dengan tanpa mengurangi rasa hormat, kami sampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga atas kinerja Bapak Presiden RI c.q. Menteri Sekretaris Negara c.q. Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat dalam hal membantu penyelesaian permasalahan beberapa warga Rt 03/06 terkait dengan peristiwa kenaikan tegangan arus.

Semoga kedepannya pihak PLN dapat meningkatkan pelayanannya dan semoga tidak ada lagi hal merugikan para pelanggan.

Pengadu (M. Abdul/LSM Genpensus)

Penambangan Galian C dan Kerusakan Lingkungan

#8

Sebuah LBH di Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur melaporkan aktivitas penambangan galian C di Dusun Betro, Desa Wonosunyo, Kecamatan Gempol, Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur, yang berpotensi menyebabkan kerusakan lingkungan.

Permasalahan ini ditindaklanjuti Asdep Dumas melalui surat kepada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan untuk penanganan lebih lanjut.

Menanggapi hal tersebut, Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan menyampaikan penjelasan bahwa jajarannya telah melakukan rapat koordinasi maupun peninjauan lapangan pada lokasi dimaksud dan menemukan sejumlah fakta sebagai berikut:

Pertama, bahwa pada lokasi yang dilaporkan terdapat Wilayah Izin Usaha Pertambangan (WIUP) milik PT Agung Satrya Abadi (PT ASA) seluas 17.5 Ha. PT ASA telah memiliki Dokumen Lingkungan Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup (UKLUPL) yang telah mendapat rekomendasi oleh Kepala Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan pada tahun 2012.

Namun demikian, terhitung sejak tahun 2013 hingga saat ini, PT ASA belum kembali melaksanakan kewajiban melaporkan hasil pelaksanaan UKL-UPL yang seharusnya dilaporkan setiap 6 bulan sekali.

Kedua, kondisi eksisting di lapangan, ditemukan beberapa temuan fisik antara lain pada bekas tambang seluas 2.79 Ha dalam WIUP PT ASA, kondisi galiannya ketinggian tebing front tambang ± 30 m s.d. 40 m dengan sudut tebing hampir tegak dan tidak dibuat penjenjangan, jarak tepi galian terhadap pemukiman penduduk sejauh ± 100 m, belum dipasangnya patok batas WIUP sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, terdapat kegiatan penggalian di luar WIUP yaitu seluas ± 4.94 Ha, area tambang tidak dilengkapi dengan sarana prasarana untuk mencegah terjadinya kecelakaan di area pertambangan, serta belum dilaksanakan penataan lahan pasca tambang dan reklamasi.

HASIL PENANGANAN

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan memerintahkan secara tertulis kepada PT ASA untuk :

- menghentikan aktifitas kegiatan usaha pertambangan di luar WIUP;
- menyampaikan laporan hasil pelaksanaan UKL-UPL kepada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan;
- melaksanakan penataan lahan pasca tambang dengan membuat jenjang sesuai dengan Dokumen UKL-UPL dan Dokumen Rencana Reklamasi Pasca Tambang;
- melakukan kegiatan reklamasi sebagaimana tercantum dalam Dokumen UKL-UPL;
- tetap menjaga jarak aman penggalian terhadap pemukiman penduduk sekitar ;
- memelihara sumber daya air dengan melakukan penataan sepadan sungai serta membuat tanggul penahan erosi sedimen pada alur sungai;
- memasang patok batas permanen pada batas WIUP sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#9

Lamanya Proses Pengurusan Sertifikat Tanah

Seorang pengadu asal Tangerang Selatan 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, Tim dari Asdep Dumas melakukan rapat koordinasi dengan pihak Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan untuk mendapatkan penjelasan lebih lanjut.



Koordinasi Tim dari Asdep Dumas ke 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.

HASIL PENANGANAN

Pengadu mengajukan permohonan kembali sebagaimana yang disarankan. Saat ini pengurusan sertifikat telah selesai diproses dan telah terbit 3 SHM pada tanggal 21 Maret 2017.

Pelanggaran Kode Etik Oknum Anggota Kepolisian

#10

Pengadu asal Sleman melaporkan dugaan pelanggaran kode etik oleh oknum anggota Polres Sleman dalam penanganan sebuah perkara penipuan.

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.

Pengadu juga merasakan adanya keberpihakan penyidik dengan mengarahkan saksi maupun alat bukti ke arah perekayasa seolah-olah pengadu telah berbuat kesalahan.

Asdep Dumas menindaklanjuti pengaduan tersebut dengan menyampaikan surat kepada Kepala Kepolisian D.I.Yogyakarta untuk meneliti kebenaran pengaduan dimaksud. Selain itu, pada saat kegiatan pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan di D.I.Yogyakarta, Tim dari Asdep Dumas juga memonitor perkembangan penanganan pengaduan tersebut.

Pada kegiatan pemantauan, diperoleh penjelasan bahwa menindaklanjuti surat yang disampaikan Kemensetneg, telah dilakukan



Pemantauan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta

upaya penanganan sebagai berikut.

Pertama, dilakukan pemeriksaan terhadap oknum anggota Polres Sleman yang dilaporkan, kemudian dilanjutkan dengan sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri.

Dari hasil sidang tersebut, kedua oknum anggota Polres Sleman yang dilaporkan berdasarkan hasil pemeriksaan dinyatakan telah melakukan pelanggaran dan mendapat putusan hukuman berupa kewajiban untuk meminta maaf secara tertulis kepada pimpinan Polri, dalam hal ini Kepala Kepolisian D.I.Yogyakarta.

Selain itu, kepada keduanya juga dikenakan sanksi lainnya berupa pemindahan tugas ke jabatan berbeda yang bersifat demosi selama setahun.

Tindak lanjut Kemensetneg kepada instansi terkait, dalam hal ini Kepolisian Daerah D.I.Yogyakarta, menjadi faktor pendorong untuk melakukan penelitian lebih lanjut atas pengaduan yang disampaikan masyarakat, dan terbukti kebenarannya

#11

Pabrik Kelapa Sawit Merusak Lingkungan Sekitar

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.

Pengadu juga merasakan adanya keberpihakan penyidik dengan mengarahkan saksi maupun alat bukti ke arah perekayasa seolah-olah pengadu telah berbuat kesalahan.

Menindaklanjuti pengaduan tersebut, Asdep Dumas menyampaikan surat kepada Kepala 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.

HASIL PENANGANAN

Kepala KLH Kabupaten Asahan memberikan sanksi administratif teguran tertulis kepada PT SATU, sebagai berikut:

- 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.

Penipuan Pemasangan Indihome Oleh Petugas PT Telkom

#12

Seorang warga Bali menyampaikan pengaduan melalui pos-el mengenai dugaan penipuan terkait pemasangan layanan Indihome di rumah yang bersangkutan. Oknum petugas yang datang ke rumahnya mengaku sebagai petugas PT Telkom dan menjanjikan layanan TV Indihome tanpa membayar tagihan bulanan dengan cukup membayar biaya sebesar Rp 4.500.000,- kepada oknum petugas tersebut.

Mengingat produk Indihome merupakan keluaran PT Telkom dan locus permasalahan terjadi di Denpasar, Bali, Asdep Dumas menindaklanjuti pengaduan tersebut dengan menyampaikan surat kepada PT Telkom Witel Denpasar untuk penelitian dan penanganan lebih lanjut.

Merespons hal tersebut, PT Telkom Witel Denpasar segera melakukan penelusuran terhadap oknum petugas dimaksud. Dari hasil penelusuran, diketahui bahwa oknum tersebut adalah petugas teknisi anak perusahaan PT Telkom, yaitu PT Telkom Akses. Petugas teknisi dimaksud ternyata telah diberhentikan dari pekerjaannya sejak tanggal 14 Juli 2017 karena melanggar pakta integritas karyawan.

Sebagai bentuk tanggung jawab, PT Telkom melakukan perbaikan layanan UseeTV (bagian dari Indihome) di rumah pelanggan pada tanggal 13 Oktober 2017. Selain itu, sebagai kompensasi, kepada pelanggan juga diberikan pembebasan pembayaran bulanan UseeTV dan bebas abonemen telepon selama 6 bulan terhitung mulai pemakaian bulan Oktober 2017 sampai dengan pemakaian bulan Maret 2018 sebagai pengganti kerugian pihak pelanggan yang telah membayar sebesar Rp 4.500.000,-.



HASIL PENANGANAN

PT Telkom Witel Denpasar dan pengadu selaku pelanggan bersepakat terhadap langkah penyelesaian yang diambil dan permasalahan yang dilaporkan dinyatakan selesai.

#13 Percepatan Izin Program Studi Pendidikan Dokter UIN Alauddin Makassar

Rektor UIN Alauddin Makassar menyampaikan pengaduan kepada Presiden yang intinya memohon percepatan izin penyelenggaraan Program Studi Pendidikan Dokter dengan pertimbangan bahwa seluruh persyaratan telah dipenuhi oleh pihak Universitas. Bahkan Universitas telah mendapatkan rekomendasi dari Tim Evaluator Direktorat Kelembagaan dan Kerjasama Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi, Lembaga Akreditasi Mandiri Pendidikan Tinggi Kesehatan Indonesia, Konsil Kedokteran Indonesia, dan Asosiasi Rumah Sakit Pendidikan yang menyatakan bahwa izin dimaksud dinilai telah memenuhi seluruh persyaratan. Selain itu, fasilitas perkuliahan telah dibangun dan siap untuk digunakan.

Menindaklanjuti pengaduan tersebut, Asdep Dumas menyampaikan analisis kepada Menteri Sekretaris Negara untuk menindaklanjuti kepada Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi serta Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi.

Sebagai langkah tindak lanjut, Kementerian terkait (Kementerian PAN dan RB, Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi, serta Kementerian Agama) melakukan koordinasi dan penelitian lebih lanjut tentang masalah izin penyelenggaraan Program Studi Pendidikan Dokter di UIN Alauddin Makassar. Pada akhirnya, Program Studi Pendidikan Dokter pada UIN Alauddin Makassar kini telah terbit izinnya.

Testimoni Pengadu

Dekan Fakultas Kedokteran UIN Alauddin Makassar pada suatu kesempatan dan Forum Group Discussion yang diselenggarakan oleh UIN Sultan Syarif Kasim Riau bulan Oktober 2017 yang lalu, secara langsung menyampaikan ucapan terima kasih atas dorongan Kemensetneg sehingga permohonan izin penyelenggaraan Program Studi Pendidikan Dokter yang semula terhambat tanpa kejelasan, menjadi dapat segera ditangani sampai tuntas.

Perwakilan UIN Alauddin Makassar
(Dekan Fakultas Kedokteran)

Kejelasan Nasib Transmigran Seimanggaris SP.5, Nunukan, Kalimantan Utara

#14

Warga transmigrasi yang berlokasi di SP.5 Seimanggaris, Kelurahan Nunukan Barat, Kabupaten Nunukan, Provinsi Kalimantan Utara menyampaikan pengaduan yang intinya memohon kejelasan nasib warga Unit Permukiman Transmigrasi (UPT) SP.5 Seimanggaris yang diberangkatkan dari Tanjung Perak, Surabaya ke Nunukan, Kalimantan Utara, pada tahun 2013 yang lalu. Hal ini terkait ketersediaan lahan usaha (plasma) yang selama ini dijanjikan akan disediakan.

Menanggapi pengaduan tersebut, Asdep Dumas menindaklanjuti dengan bersurat kepada Direktur Jenderal Penyiapan Kawasan dan Pembangunan Permukiman Transmigrasi, Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi.

Merespons permasalahan para transmigran tersebut, Direktorat Jenderal Penyiapan Kawasan dan Pembangunan Permukiman Transmigrasi telah melaksanakan rapat dalam rangka penyelesaian masalah dan langkah-langkah yang segera dilakukan.

Langkah pertama, dilakukan identifikasi lahan pengganti dengan prioritas peruntukan lahan lokasi Seimanggaris SP.5. Pelaksanaan identifikasi ini menjadi tanggung jawab Direktorat Penyediaan Tanah Transmigrasi, Direktorat Jenderal Penyiapan Kawasan dan Pembangunan Permukiman Transmigrasi.

Kemudian, langkah kedua adalah melakukan redesain Rencana Teknis Satuan Permukiman (RTSP) untuk memetakan ulang terhadap lahan baru. Pemetaan akan dilakukan oleh Direktorat Perencanaan Teknis Pembangunan Permukiman Transmigrasi.

Langkah terakhir yang akan dilaksanakan adalah melakukan pengukuran dan pembagian lahan. Hal ini akan dilaksanakan oleh Direktorat Pelayanan Pertanahan Transmigrasi, Direktorat Jenderal Pengembangan Kawasan Transmigrasi.

.....

Dorongan dari Kemensetneg kepada Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi, menghasilkan respons disusunnya langkah-langkah teknis yang akan segera dilakukan dalam rangka upaya penyelesaian masalah

.....

Pelanggaran Garis Sempadan Bangunan

#15

Kementerian Sekretariat Negara menerima surat pengaduan dari seorang warga Bogor yang melaporkan ketidakadilan atas penerapan aturan Garis Sempadan Bangunan (GSB) di Jalan Adnawijaya, Bogor. Permasalahan bermula dari pengadu yang mengalami penertiban bangunan miliknya yang dianggap melanggar Peraturan Walikota Bogor Nomor 23 Tahun 2016 tentang GSB, sedangkan tidak jauh dari bangunan pengadu terdapat Bengkel Knalpot yang juga melanggar GSB namun tidak ditertibkan. Pengadu meminta penertiban atas Bengkel Knalpot dimaksud, dan hal ini sudah disampaikan kepada pihak Pemerintah Kota Bogor sejak tahun 2016 namun tidak kunjung mendapatkan penyelesaian.

Menindaklanjuti pengaduan tersebut, Asdep Dumas menindaklanjuti dengan menyampaikan surat kepada Wali Kota Bogor untuk penelitian dan penanganan lebih lanjut atas permasalahan tersebut.

Pemerintah Kota Bogor merespons dengan menyampaikan laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan tersebut. Berdasarkan hasil pengecekan ke lapangan memang didapati bahwa Bengkel Knalpot dimaksud terbukti melanggar Peraturan Walikota Bogor Nomor 23 Tahun 2016 dikarenakan letaknya berada sejauh 5 meter dari Daerah Milik Jalan (Damija), sedangkan ketentuan GSB adalah 8 meter dari Damija. Lebih lanjut diketahui bahwa bengkel tersebut berada di atas tanah milik Pemerintah Kota Bogor dan disewa oleh pemilik bengkel melalui perjanjian sewa dengan Pemerintah Kota Bogor, sehingga perjanjian dimaksud harus dibatalkan dengan memberikan surat pemberitahuan terlebih dahulu kepada pemilik bengkel.

Hasil pemeriksaan juga memberikan rekomendasi supaya Organisasi Perangkat Daerah terkait seperti Kelurahan Tegal Gundil, Kecamatan Bogor Utara, Dinas Perumahan Permukiman, dan Satuan Polisi Pamong Praja untuk segera menertibkan bangunan Bengkel Knalpot dimaksud sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Namun demikian, hingga beberapa bulan berjalan, penertiban tidak kunjung dilaksanakan. Pengadu kembali mengadukan permasalahan ini kepada Kementerian Sekretariat Negara. Asdep Dumas kemudian meminta penjelasan kepada pihak Pemerintah Kota Bogor melalui rapat koordinasi. Pertemuan di Kantor Inspektorat Pemerintah Kota Bogor dihadiri oleh pihak-pihak terkait, yaitu perwakilan dari Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah, Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Perumahan dan Permukiman, Camat Bogor Utara, Lurah Tegal Gundil, termasuk juga pengadu.

Dari pertemuan tersebut, pihak-pihak terkait yang hadir menyepakati bahwa Bengkel Knalpot di Jalan Adnawijaya terbukti melanggar GSB, dan sebagai

langkah tindak lanjut akan dilakukan pembongkaran bengkel knalpot selambat-lambatnya pada akhir tahun 2017. Kesepakatan dimaksudkan untuk mempertegas rekomendasi yang telah disampaikan Inspektorat Pemerintah Kota Bogor sebelumnya dan dituangkan dalam Berita Acara Hasil Rapat Pembahasan Terkait Pengaduan Masyarakat.

Dalam kesempatan tersebut pengadu secara langsung menyampaikan ucapan terima kasih kepada Kementerian Sekretariat Negara dan Inspektorat Pemerintah Kota Bogor yang telah menangani permasalahannya. Pengadu merasa terhormat dengan kehadiran Tim Asdep Dumas di Kantor Inspektorat Pemerintah Kota Bogor dan merasa puas karena permasalahan yang diadukannya bisa diselesaikan sampai tuntas.



Koordinasi dengan Jajaran Pemerintah Kota Bogor, Jawa Barat

Pengadu sejak tahun 2016 secara langsung telah menyampaikan permasalahan kepada instansi terkait hingga akhirnya mengadukan permasalahannya kepada Presiden di tahun 2017. Kementerian Sekretariat Negara berupaya mendorong instansi terkait untuk memberikan penyelesaian, dan akhirnya pada bulan Oktober 2017 permasalahan dimaksud dapat mencapai kesepakatan untuk penyelesaian

Penyelesaian Sertifikat Hak Milik Atas Tanah

Seorang warga Tangerang Selatan menyampaikan pengaduan karena merasa tidak mendapatkan kepastian penyelesaian sertifikat tanah miliknya. Sejak penyerahan berkas permohonan tanggal 12 Agustus 2016, petugas Kantah Kota Tangerang Selatan tidak pernah menjelaskan sejauhmana proses dan hanya menyampaikan agar pengadu bersabar untuk menunggu.

Dalam rangka menangani pengaduan dimaksud, Tim dari Asdep Dumas melakukan rapat koordinasi dengan pihak Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan (Kantah Kota Tangsel) untuk mendapatkan penjelasan lebih lanjut.

Berdasarkan hasil koordinasi, pihak Kantah Kota Tangsel menjelaskan bahwa tanah yang dimohon tersebut didaftarkan untuk penerbitan sertifikat pertama kali pada tanggal 12 Agustus 2016. Terhadap pendaftaran tanah pertama kali, lamanya proses penerbitan secara keseluruhan jika berkas lengkap berdasarkan SOP akan memakan waktu selama 98 hari. Namun demikian, proses tersebut sering kali melebihi waktu dari SOP karena syarat-syarat kelengkapan berkas yang belum terpenuhi.

Dalam pengurusan tanah dimaksud, terdapat tahapan yang harus ditempuh, yaitu di kantor kelurahan setempat dan kantor pertanahan. Biasanya terdapat kendala dalam proses pengukuran bagi tanah yang baru dilakukan pendaftaran karena Kantor Pertanahan harus berkoordinasi terlebih dahulu dengan berbagai pihak terkait seperti kelurahan dan kecamatan serta kelengkapan berkas sangat bergantung pada keduanya.

Pengurusan di kantor kelurahan cukup memakan waktu, khususnya

dalam menerbitkan Surat Keterangan Tidak Sengketa untuk memastikan tanah yang diurus bukan tanah sengketa. Selain itu, pihak kantor pertanahan juga mengungkapkan bahwa dalam memperoleh tanda tangan dari para pihak seperti tetangga, tokoh adat, pejabat RT maupun RW setempat selama ini juga tidak mudah karena adanya kekhawatiran dari orang-orang tersebut saat diminta sebagai saksi oleh petugas.

Pihak Kantah Kota Tangsel juga menyampaikan keterbatasannya dalam memberikan layanan baik faktor internal maupun eksternal. Terutama, masalah kuantitas dan beban kerja Sumber Daya Manusia yang relatif tinggi. Keterbatasan dimaksud menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan selama ini, khususnya pada saat melakukan proses pengukuran.

HASIL PENANGANAN

Akhirnya, Kantah Kota Tangsel telah menerbitkan Sertifikat Hak Milik Nomor 5960 atas nama Pengadu pada tanggal 30 Oktober 2017, dan yang bersangkutan telah mengambilnya ke Kantah Kota Tangerang Selatan.



Rapat Koordinasi dengan Jajaran Kantah Kota Tangsel

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