

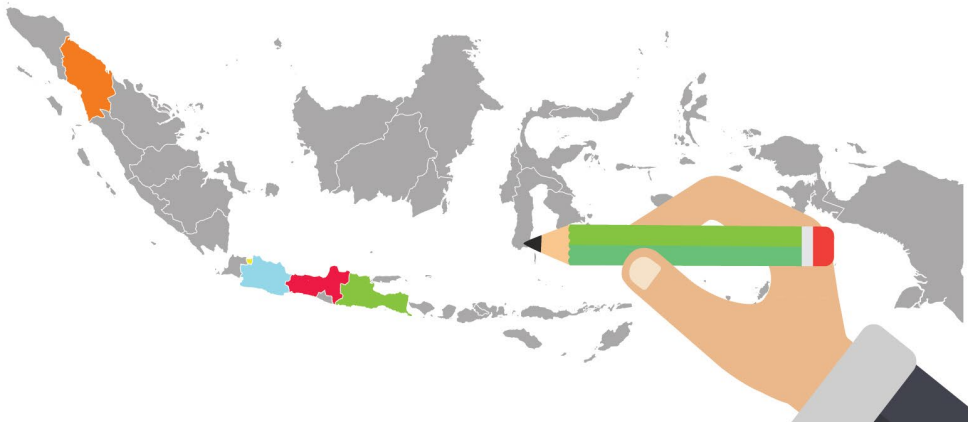


Buletin
Edisi 83 - Juli 2018

Pengaduan Masyarakat

Kementerian Sekretariat Negara RI

Penanganan Pengaduan Masyarakat yang disampaikan
kepada Presiden dan Wakil Presiden



Statistik
Pengaduan Masyarakat
Kisah Sukses
Permohonan KIS - KIP
Pemantauan:
Kantah Kota Bandung
Pemkot Bogor

Sorotan
Masalah
Pertanahan & Lingkungan
Hidup
Hukum dan HAM
Pelayanan Publik, Aparatur
dan Ketenagakerjaan

Salam Dumas.

Buletin Pengaduan Masyarakat kembali hadir menyajikan informasi terkini mengenai penanganan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan oleh Kementerian Sekretariat Negara, khususnya unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.

Pada edisi kali ini, rubrik Pemantauan yang berisikan hasil klarifikasi, koordinasi maupun penjelasan instansi terkait atas penanganan pengaduan masyarakat masih tersaji. Kami juga menyajikan rubrik Kisah Sukses Pengaduan Masyarakat yang berisi hasil penanganan pengaduan masyarakat pada Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.

Pada bagian penutup, seperti biasanya rubrik Sorotan juga kami hadirkan, berisikan daftar permasalahan mengemuka yang banyak diadukan oleh masyarakat dan cukup menjadi perhatian sepanjang bulan Juni 2018.

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

Yane Widayanti

Penyunting/Editor

Muhammad Rizky Noviyanto

Pembuat Artikel

Nindita Indraswari
Miratunnisa Duhati H

Sekretariat

Fajar A Rahman

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

Kementerian Sekretariat Negara (Kemensetneg) telah melaksanakan koordinasi penanganan pengaduan masyarakat dengan instansi terkait di Provinsi Jawa Barat, yaitu dengan Inspektorat Kota Bogor dan Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung.

Pemerintah Kota Bogor, Provinsi Jawa Barat



Kemensetneg mendapatkan surat pengaduan dari masyarakat di Kota Bogor mengenai rencana pembongkaran bengkel knalpot di Jalan Adnawijaya yang akan dilakukan selambat-lambatnya pada akhir tahun 2017 sebagaimana Berita Acara Hasil Rapat Pembahasan Terkait Pengaduan Masyarakat tanggal 16 Oktober 2017, namun sampai pada waktu pemantauan dilaksanakan belum terealisasi. Kondisi ini menyebabkan pengadu berulang kali datang ke Kantor Kemensetneg mempertanyakan belum terealisasinya kesepakatan pada berita acara dimaksud.

Inspektorat Kota Bogor menjelaskan kronologis belum dilaksanakannya pembongkaran bengkel knalpot sebagaimana telah disepakati pada Berita Acara Hasil Rapat Pembahasan Terkait Pengaduan Masyarakat tanggal 16 Oktober 2017.

Pada tanggal 29 Desember 2017 Sdr. Nurjanah mendapatkan pemberitahuan agar mengosongkan tanah dalam jangka waktu 10 hari sejak diterimanya surat. Sampai dengan dilaksanakannya pemeriksaan khusus, bangunan/ bengkel milik Sdr. Nurjanah masih belum dipindahkan/dibongkar.

Pihak Kecamatan Bogor Utara menjelaskan bahwa rencana relokasi bangunan/bengkel milik Sdr. Nurjanah ke lokasi Prasarana Sarana Umum (PSU) Perumahan Indraprasta di RT.06 RW. 15 Kelurahan Bantarjati terkendala adanya penolakan dari masyarakat sekitar.

Pihak satuan polisi pamong praja menjelaskan bahwa tidak dapat melakukan pembongkaran bangunan/bengkel secara paksa dengan pertimbangan:

- Belum adanya prosedur yang ditempuh untuk pembongkaran paksa sesuai ketentuan yang berlaku

- Sdr. Nurjanah memiliki surat perjanjian dengan pemerintah kota Bogor terkait sewa tanah untuk bangunan bengkel yang berlaku sampai dengan tahun 2020

Pihak Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Bogor menjelaskan bahwa memang terdapat surat perjanjian antara Sdr. Nurjanah dengan Pemerintah Kota Bogor terkait sewa tanah yang berlaku sampai dengan tanggal 31 Desember 2020. Namun demikian, sesuai Bab IV Hak dan Kewajiban Pasal 4 ayat (1) huruf c menyatakan "Pihak Kesatu mempunyai hak membatalkan Perjanjian apabila Pihak Kesatu memerlukan objek perjanjian untuk kepentingan lain".

Inspektorat Kota Bogor telah menyampaikan saran kepada BPKAD Kota Bogor agar membuat Surat Keputusan Pembatalan Perjanjian dan menetapkan peruntukan pemanfaatan lahan selanjutnya serta menembuskan kepada satuan polisi pamong praja untuk diambil langkah-langkah sesuai ketentuan yang berlaku.

Menindaklanjuti saran Inspektorat Kota Bogor, Plt. Wali Kota Bogor telah menerbitkan dua Keputusan Wali Kota sebagai berikut:

a. Keputusan Wali Kota Bogor Nomor: 593.45-105 Tahun 2018 tentang Penetapan Penggunaan Barang Milik Daerah Berupa Tanah yang Terletak di Kampung Ceger RT 01/13 Kelurahan Tegal Gundil Kecamatan Bogor Utara Kota Bogor Sebagai Ruang Terbuka Hijau (RTH).

b. Keputusan Wali Kota Bogor Nomor: 593.45-106 Tahun 2018 tentang Pengakhiran Sewa Pemakaian Tanah Milik Pemerintah Kota Bogor kepada Saudari Nurjanah Seluas ± 52 m² (Lebih Kurang Lima Puluh Dua Meter Persegi) yang Berlokasi di Jalan Ahmad Adnawidjaja Kampung Ceger RT 01 RW 13 Kelurahan Tegal Gundil Kecamatan Bogor Utara Kota Bogor.

Inspektorat Kota Bogor menyampaikan komitmennya untuk mendorong OPD terkait (BPKAD dan Satpol PP) untuk segera menyerahkan SK Wali Kota kepada Sdr. Nurjanah dan melakukan langkah-langkah penertiban bengkel dimaksud sesuai ketentuan perundang-undangan.

Tim Kementerian Sekretariat Negara menyampaikan apresiasi atas penanganan yang telah dilakukan oleh Inspektorat Kota Bogor bersama OPD terkait, dan mengharapkan langkah tindak lanjutnya dalam waktu yang tidak terlalu lama. Tim juga menyampaikan saran kepada pihak-pihak terkait untuk mengantisipasi kemungkinan

Sdr. Nurjanah melakukan langkah hukum terhadap pengakhiran sewa pemakaian tanah milik Pemerintah Kota Bogor. Karena dilihat dari aspek hukum, pengakhiran sewa dimaksud merupakan tindakan hukum yang dapat diajukan upaya hukum oleh pihak yang terikat perjanjian.

Pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat dengan Inspektorat Kota Bogor telah menghadirkan pihak-pihak terkait dan mengakui bahwa bangunan/bengkel milik Sdr. Nurjanah masih belum dipindahkan/dibongkar sebagaimana disepakati dalam Berita Acara Hasil Rapat Pembahasan Terkait Pengaduan Masyarakat tanggal 16 Oktober 2017.

Inspektorat Kota Bogor telah melakukan pemeriksaan khusus dan merekomendasikan agar sewa tanah milik Pemerintah Kota Bogor dapat diakhiri sesuai ketentuan dalam perjanjiannya.

Kantor Pertanahan Kota Bandung

Kemensetneg mendapatkan pengaduan dari seorang warga Kota Bandung yang menyampaikan laporan dugaan tumpang tindih dalam penerbitan SHM di daerah Dago di atas SHM milik yang bersangkutan. Atas surat pengaduan tersebut, Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat menurunkan tim untuk melakukan klarifikasi kepada pihak Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Kepala Kantor Pertanahan Kota Bandung menjelaskan bahwa Sdr. Henkie Robert Wongkar dan Sdr. Rusmali Gozali merupakan pemegang hak di atas tanah di Jl. Ir. H. Juanda, Dago, Kota Bandung, berdasarkan SHM No. 1357/Dago a.n. Sdr. Henkie Robert Wongkar terbit berdasarkan Akta Jual Beli

(AJB) No.251/267/Kod.Bd/1990, tanggal 8 Mei 1990 (PPAT Bandung Sdr. Koswara), sedangkan SHM No.3963 a.n. Sdr. Rusmali Gozali terbit atas dasar pengajuan SHM berdasarkan akta hibah No.18/1980, tanggal 8 Februari 1980 (Notaris/PPAT Bandung Sdr. Noezar).

Pada tanggal 12 Februari 1993 tanah dimaksud dibebani hak hipotik pertama No.125/1993, atas nama PT Continental (yang diubah menjadi PT Natin Bank) oleh PPAT Ny. Martinah Sumarno, dan dalam jangka waktu tersebut Sdr. Rusmali Gozali mendaftarkan tanah dimaksud serta dipisah menjadi 7 hak milik yaitu SHM No.4128-4134/Dago.

Dalam rangka penyelesaian masalah tersebut, kantor pertanahan telah berusaha melakukan mediasi pada tanggal 24 Februari 2015, namun tidak ditemukan kata sepakat dan pengadu juga melaporkan masalah tersebut kepada Kepolisian Resor Kota Besar (Polrestabes) Bandung dengan Laporan Polisi No.B/92/III/2017/Sat Reskrim, tanggal 6 Maret 2017 tentang laporan dugaan tindak pidana pemalsuan surat/menyuruh memalsukan surat keterangan palsu, namun belum ada keterangan lebih lanjut dari pihak Polrestabes Bandung.

Pihak Kantor Pertanahan Kota Bandung pada prinsipnya mendukung penyelesaian melalui jalur hukum, mengingat pengadu tidak berkeinginan menyelesaikan permasalahan tersebut melalui proses mediasi. Kantah Kota Bandung telah berupaya melakukan penyelesaian melalui proses mediasi, namun berdasarkan keterangan Kantah Kota Bandung, pihak pengadu melalui pengacara tidak menginginkan proses mediasi.

Kisah Sukses:

Permohonan Mendapatkan Kartu Indonesia Pintar (KIP) dan Kartu Indonesia Sehat (KIS)

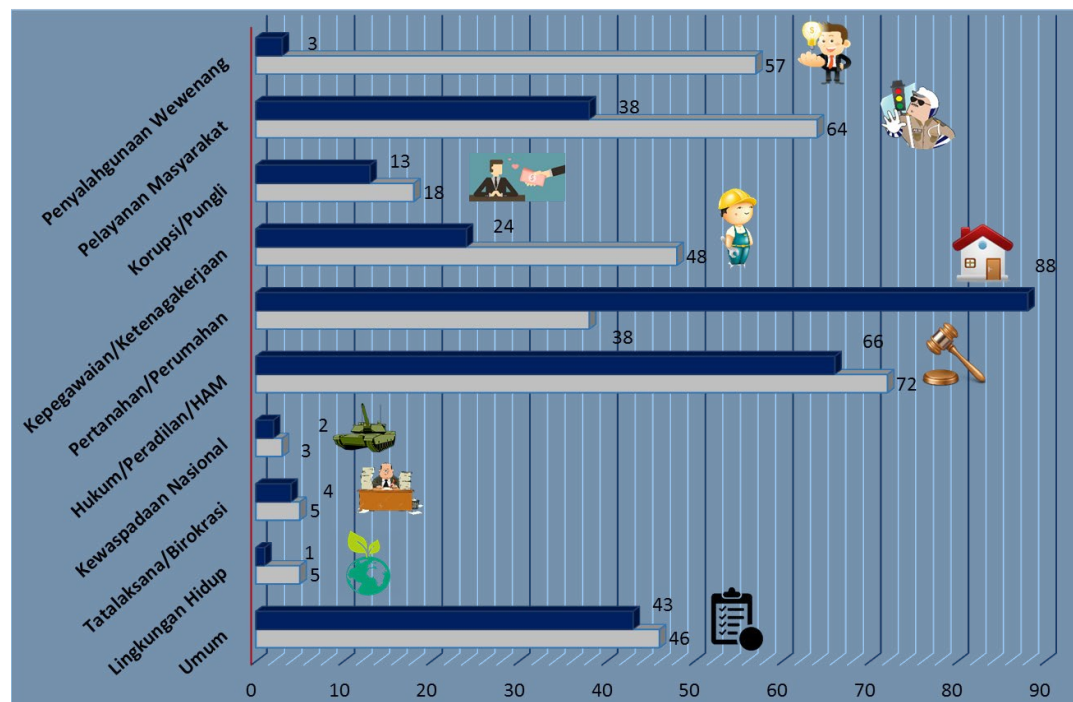


Kemensetneg menerima pengaduan dari seorang warga Kota Semarang, Jawa Tengah yang menyampaikan permohonan bantuan untuk mendapatkan Kartu Indonesia Pintar (KIP) dan Kartu Indonesia Sehat (KIS). Atas surat pengaduan tersebut, Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat a.n. Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan berkoordinasi dengan Pemerintah Kota Semarang, melalui surat tanggal 24 Januari 2018.

Setelah melalui beberapa proses tindak lanjut oleh Pemerintah Kota Semarang, pengaduan tersebut berhasil diselesaikan. Pengadu menyampaikan ucapan terima kasih kepada Presiden RI melalui surat tanggal 28 Mei 2018. Dalam surat ucapan terima kasih tersebut pengadu mengaku telah didatangi oleh petugas Dinas Kesehatan Kota Kota Semarang untuk disurvei, dalam rangka menindaklanjuti surat Kemensetneg kepada Pemerintah Kota Semarang.

Setelah Dinas Kesehatan Kota Semarang melakukan survei kepada keluarga pengadu, bulan April 2018 pengadu sekeluarga mendapatkan Kartu Indonesia Sehat (KIS) dan Kartu Indonesia Pintar (KIP). Pengadu mengungkapkan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Presiden RI, Pemerintah Kota Semarang dan pihak terkait. Atas bantuan tersebut, putera yang bersangkutan berhasil menyelesaikan pendidikannya di SMP dan SMK swasta di Kota Semarang.

Statistik Penanganan surat/berkas pengaduan masyarakat kepada Presiden RI berdasarkan jenis permasalahannya

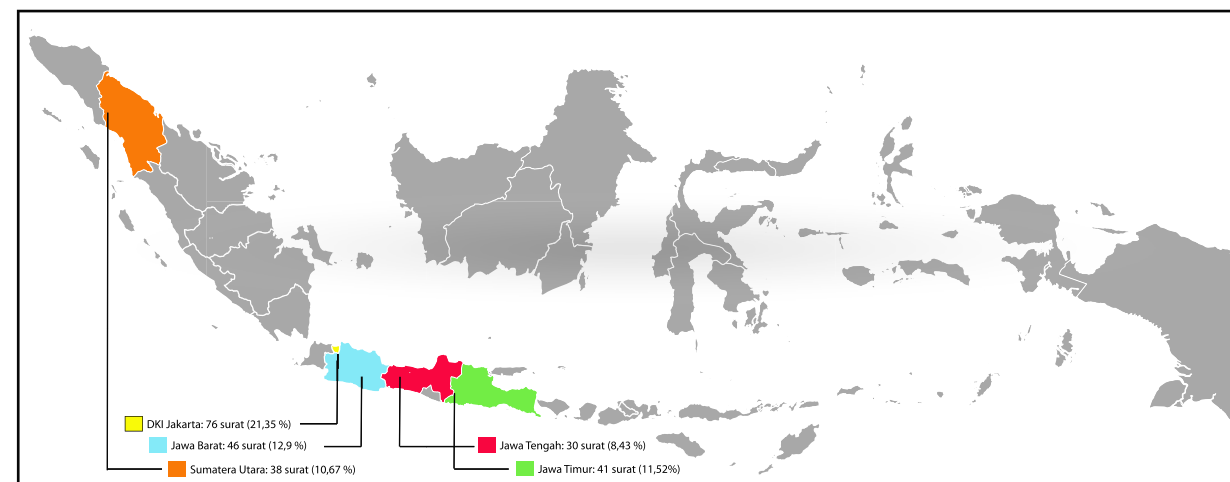


Tabel Statistik Penanganan surat/berkas pengaduan masyarakat kepada Presiden RI bulan Juni 2018 berdasarkan jenis permasalahannya

Pada Bulan Juni 2018 telah diterima pengaduan masyarakat sebanyak 356 surat dengan rincian berdasarkan jenis masalah sebagai berikut Pertanahan/Perumahan sebanyak 38 surat (10.7%), Hukum/Peradilan/HAM sebanyak 72 surat (20.2%), Pelayanan Masyarakat sebanyak 64 surat (18%), Kepegawaian/Ketenagakerjaan sebanyak 48 surat (13.5%), Korupsi/Pungli sebanyak 18 surat (5.1%), Lingkungan Hidup 5 surat (1.4%), Tatalaksana/birokrasi sebanyak 5 surat (1.5%), Penyalahgunaan Wewenang 57 surat (16%), Kewaspadaan Nasional sebanyak 3 surat (0.8%), dan umum sebanyak 46 surat (12.9%).

Selama bulan Juni 2018 telah ditangani sebanyak 282 surat, yang terdiri atas surat yang diteruskan kepada instansi terkait sebanyak 86 surat, dan selebihnya sebanyak 196 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.

Klasifikasi Surat Masuk Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Asal Daerah bulan Juni 2018



Infografis surat/berkas pengaduan masyarakat kepada Presiden RI yang diterima selama bulan Juni 2018 berdasarkan asal daerah/provinsi

Berdasarkan asal daerah pengaduan, 5 besar terbanyak meliputi Provinsi DKI Jakarta, yaitu sebanyak 76 surat (21,35%), Jawa Barat sebanyak 46 surat (12,9%), Jawa Timur sebanyak 41 surat (11,52%), Sumatera Utara sebanyak 38 surat (10,67%), dan Jawa Tengah sebanyak 30 surat (8,43%).

Sorotan

Sepanjang bulan Juni 2018 terdapat pengaduan dengan jenis permasalahan yang mengemuka dan perlu dicermati antara lain sebagai berikut:



Hukum, Peradilan dan HAM

- Permohonan pembayaran ganti rugi terkait Proyek Perintisan dan Pembangunan Ruas Jalan Sambik Elen - Lekok Piji di Desa Sambik Elen, Kecamatan Bayan, Kabupaten Lombok Barat yang dilaksanakan oleh Perusahaan CV Andika dan CV Barma Jaya sejak Tahun 2000.
- Laporan dugaan penyimpangan anggaran Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya-Berbasis Komunitas (BSPS-BK) bagi warga masyarakat di tujuh Desa di Kecamatan Sugio, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur.
- Laporan dugaan praktik pungli oleh oknum perangkat Desa Sukolilo dalam pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di wilayah Desa Sukolilo, Kecamatan Sukodadi, Kabupaten Lamongan, Provinsi Jawa Timur.
- Permohonan tindak lanjut penanganan laporan terkait klaim asuransi yang tidak dibayarkan oleh PT Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG.

Pertanahan, Perumahan dan Lingkungan Hidup

- Permohonan penyelesaian masalah Lahan Usaha I dan II warga Transmigrasi Swakarsa Mandiri (Penataan Transmigrasi Swakarsa) di Desa Ujung Batu V, Kecamatan Hutaraja

Tinggi, Kabupaten Padang Lawas, Provinsi Sumatera Utara yang diduga dikuasai PT Victorindo Alam Lestari.

- Permohonan bantuan penyelesaian ganti rugi tanah yang terkena proyek pembangunan jembatan antara Desa Mangunrejo dan Desa Sawet, Kabupaten Grobogan.
- Aspirasi warga yang melaporkan kerusakan dan mohon perbaikan jalan Trans Amfoang-Timor Leste dan jembatan Termanu, di Kecamatan di Amfoang Barat Daya, Kabupaten Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur.
- Permohonan bantuan penyelesaian konflik lahan antara masyarakat dengan PT Wira Karya Sakti di Kecamatan Mersam, Maro Sebo Ulu, Maro Sebo Ilir, Kabupaten Batang Hari, Provinsi Jambi. Permohonan bantuan penyelesaian ganti rugi tanah yang terkena Pembangunan jalan tol Ciawi-Sukabumi.

Pelayanan Publik Aparatur, dan Ketenagakerjaan

- Keberatan terkait persyaratan kelulusan bagi mahasiswa Fakultas Kedokteran yang harus lulus Uji Kompetensi Dokter Indonesia (UKDI).
- Permohonan bantuan perbaikan prasarana jalan nasional di wilayah Kabupaten Seluma, Provinsi Bengkulu.
- Permohonan penyelesaian permasalahan pedagang Pasar Atas Bukittinggi pasca kebakaran pada tahun 2017.