



Buletin
Edisi 84 - Agustus 2018

Pengaduan Masyarakat

Kementerian Sekretariat Negara RI



Statistik
Pengaduan Masyarakat
Pemantauan:
Pemkab Sleman
Pemkot Yogyakarta

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, kemudian dilanjutkan dengan rubrik Statistik yang berisikan data dan informasi mengenai surat pengaduan terbanyak berdasarkan asal daerah dan jenis permasalahannya.

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 Juli 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 (Kemsetneg) telah melaksanakan koordinasi penanganan pengaduan masyarakat dengan instansi terkait di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, yaitu dengan Pemerintah Kabupaten Bantul dan Pemerintah Kota Yogyakarta.

Pemerintah Kabupaten Bantul



Kunjungan Tim Kemsetneg ke Kabupaten Bantul adalah dalam rangka memantau perkembangan penanganan pengaduan. Kasus pertama adalah mengenai bantuan untuk mendapatkan Kartu Indonesia Sehat (KIS) dan subsidi listrik.

Pemerintah Kabupaten Bantul menjelaskan bahwa Dinas Sosial Kabupaten Bantul telah melakukan konfirmasi dengan mendatangi rumah pengadu secara langsung dan berdasarkan informasi yang didapatkan pengadu bekerja sebagai buruh tidak tetap.

Pengadu pernah diberikan formulir usulan Mekanisme Pemutakhiran Mandiri (MPM)

untuk memperlancar pendataan Basis Data Terpadu (BDT) yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) namun formulir tersebut tidak dikembalikan ke Desa sehingga belum terdata.

Pemerintah Kabupaten Bantul melalui Dinas Sosial dan Dinas Kesehatan merekomendasikan untuk mengusulkan KIS APBD yang merupakan program Pemerintah Kabupaten Bantul.

Pemerintah Kabupaten Bantul akan mengupayakan kepada pengadu untuk mengisi formulir pendataan BDT (Basis Data Terpadu) yang disediakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mendapatkan Kartu Indonesia Sehat (KIS), Program Keluarga Harapan (PKH) yang merupakan program pemerintah dalam percepatan penanggulangan kemiskinan.

Pengaduan kedua, adalah mengenai permohonan bantuan penyelesaian tunggakan administrasi sebagai syarat kelulusan untuk mengambil ijazah di SMK Dirgantara Putra Bangsa. Pemerintah Kabupaten Bantul melalui Dinas Pendidikan berkoordinasi dengan Balai Pendidikan Kabupaten Bantul untuk melakukan konfirmasi terhadap laporan pengadu dikarenakan wilayah sekolah yang bersangkutan terdapat di Kabupaten Sleman.

Berdasarkan informasi yang didapatkan, pengadu diketahui bersekolah di SMK Penerbangan yang termasuk dalam kategori sekolah mahal dengan biaya sejumlah ± Rp. 9.000.000,- untuk setiap semester nya. Pengurus RT 17 sesuai alamat yang dicantumkan menyampaikan informasi, bahwa keluarga yang bersangkutan sebelumnya memang pernah tinggal di wilayah tersebut mengontrak selama setahun dan sudah berpindah tempat 2 kali pada RT yang sama. Keluarga yang bersangkutan

diketahui sebelumnya merupakan keluarga dengan ekonomi menengah ke atas yang memiliki usaha namun kemudian bangkrut dan yang akhirnya menghilang dari wilayah tersebut.

"Keluarga tersebut sudah pindah ke Rusunawa akan tetapi tidak jelas alamat Rusunawa dimana mereka pindah", Kepala dukuh setempat melanjutkan penjelasannya.

Pemerintah Kabupaten Bantul juga mengkonfirmasi pihak sekolah, dan mendapatkan informasi bahwa terdapat surat pernyataan di atas materai yang ditandatangani oleh Ibu pengadu yang menyatakan bahwa tidak ada permasalahan apapun dengan pihak SMK Dirgantara Putra Bangsa dan telah lulus.

Pengaduan ketiga adalah mengenai permohonan bantuan dana untuk kebutuhan sehari-hari. Berdasarkan pengumpulan informasi yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul telah dilakukan peninjauan langsung ke alamat yang tertera, akan tetapi pengadu tidak ditemukan pada alamat tersebut.

Serupa dengan pengaduan pertama, yakni mengenai permohonan bantuan untuk mendapatkan Kartu Indonesia Pintar (KIP), Kartu Indonesia Sehat (KIS) dan Kartu Program Keluarga Harapan (PKH), Dinas Sosial Kabupaten Bantul telah melakukan konfirmasi dengan mendatangi rumah pengadu secara langsung. Berdasarkan keterangan pengadu, didapatkan informasi bahwa pengadu tidak memiliki pekerjaan dikarenakan terkena PHK. Pengadu memiliki BPJS Mandiri kelas II yang non aktif dikarenakan menunggak sejak bulan Mei 2018. Pemerintah Kabupaten Bantul melalui Dinas Sosial dan Dinas Kesehatan merekomendasikan untuk mengusulkan KIS APBD yang merupakan program Pemerintah Kabupaten Bantul.

Sama seperti solusi terhadap kasus pengaduan pertama, Pemerintah Kabupaten Bantul mengupayakan agar pengadu mengisi form pendataan BDT (Basis Data Terpadu) yang disediakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mendapatkan Kartu Indonesia Sehat (KIS), Kartu Indonesia Pintar (KIP), Program Keluarga Harapan (PKH) yang merupakan program pemerintah dalam percepatan penanggulangan kemiskinan

Pemerintah Kota Yogyakarta



Pengaduan pertama dari warga Yogyakarta adalah mengenai permohonan bantuan dana untuk membayar tunggakan iuran BPJS Mandiri. Dinas Sosial Pemerintah Kota Yogyakarta telah melakukan konfirmasi dengan mendatangi rumah pengadu secara

langsung pada tanggal 2 Januari 2018. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta diperoleh informasi bahwa pengadu benar merupakan orang tua tunggal dari 3 orang anak dan dahulu kehidupan ekonomi pengadu dianggap mampu sehingga telah terdaftar dalam BPJS kesehatan mandiri kelas I dan menanggung ibunya yang sudah renta. Setelah ditinggal dan bercerai dengan suami, yang bersangkutan mulai mengalami kesulitan ekonomi

Dinas Sosial Pemerintah Kota Yogyakarta sudah melakukan pendataan pengadu untuk mendapatkan Kartu Menuju Sehat (KMS) yang merupakan program Pemerintah Kota Yogyakarta untuk warga miskin yang dapat digunakan untuk bantuan pendidikan, santunan kematian dan bantuan kesehatan

Terkait permasalahan tunggakan iuran BPJS mandiri yang berjumlah Rp. 5.000.000,- (lima juta rupiah) pihak Pemerintah Kota Yogyakarta tidak dapat memenuhi permintaan pengadu, dikarenakan Pemerintah Kota Yogyakarta tidak memiliki wewenang untuk membayarnya dan tidak ada regulasi atau aturan yang dapat digunakan Kartu Menuju Sehat (KMS) Yogyakarta. Namun karena yang bersangkutan telah terdaftar dalam program Kartu Menuju Sehat (KMS), Pemerintah Kota Yogyakarta menjamin apabila yang bersangkutan akan menggunakan layanan kesehatan tersebut akan dilayani sesuai kelas yang ditanggung oleh Pemerintah Kota Yogyakarta yakni kelas III. Pada tahun 2017 yang bersangkutan telah masuk usulan dari RT sebagai kategori keluarga miskin

Pengaduan kedua mengenai permohonan kepada Presiden RI untuk mendapatkan Kartu Indonesia Pintar (KIP) dan bantuan dana untuk membayar tunggakan iuran BPJS dan biaya hidup sehari-hari. Dinas Sosial Pemerintah Kota Yogyakarta telah melaku-

kan pendataan kepada yang bersangkutan dan ternyata yang bersangkutan merupakan anak dari pengadu. Orang tua pengadu mengalami kesulitan ekonomi karena menjadi orang tua tunggal. Dinas Sosial Kota Yogyakarta mendapatkan informasi bahwa yang bersangkutan bersekolah pada SMP swasta yang memerlukan biaya cukup besar. Pada awal sebelum mengalami kesulitan ekonomi tidak ada masalah, namun ketika Bapak yang bersangkutan meninggalkan ibunya, mulai terjadi masalah karena harus menanggung biaya hidup sehari-hari. Pemerintah Kota Yogyakarta juga telah menindaklanjuti pengaduan tersebut kepada Kepala Sekolah dan hasilnya biaya SPP telah diturunkan, semula Rp. 325.000,-/ bulan menjadi Rp. 125.000,-/ bulan dan ditambah dengan beasiswa sebesar Rp. 80.000,-/ bulan, sehingga biaya yang dikeluarkan per bulan nya hanya Rp. 45.000,- dan tunggakan sebesar Rp. 1.710.000,- telah diputihkan oleh pihak sekolah

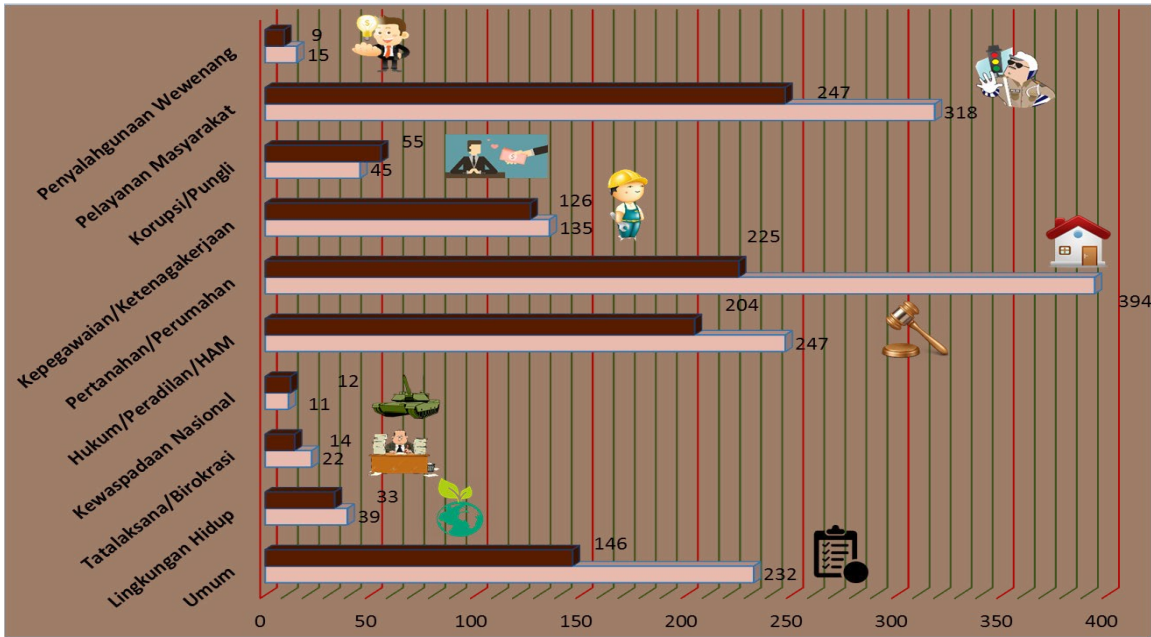
Anak pengadu telah lulus pada tahun 2018 dan melanjutkan ke SMA Negeri 8 Yogyakarta (yang merupakan salah satu sekolah favorit di Kota Yogyakarta). Pemerintah Kota Yogyakarta berusaha memfasilitasi agar ke depan pengadu mendapatkan Kartu Cerdas (Program Pemerintah Provinsi DIY) dan memungkinkan untuk mengajukan beasiswa dari Bank. Adapun permohonan untuk mendapatkan Kartu Indonesia Pintar (KIP) harus melalui pendataan dari Kelurahan untuk masuk ke dalam Basis Data Terpadu (BDT) yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) apakah yang bersangkutan masuk ke dalam kategori keluarga miskin. Pada tahun 2017 yang bersangkutan telah masuk usulan dari RT sebagai kategori keluarga miskin

Pengaduan ketiga adalah mengenai permohonan bantuan dana untuk modal usaha. Pemerintah Kota Yogyakarta melalui Camat Mantrijeron langsung melakukan konfirmasi

dengan mendatangi rumah pengadu. Berdasarkan konfirmasi yang dilakukan oleh Camat Mantrijeron diperoleh informasi bahwa pengadu berusia ± 69 tahun, dan telah ditinggal suami 5 tahun yang lalu dan saat ini hidup sendirian. Yang bersangkutan memiliki seorang anak yang berprofesi sebagai Guru namun sang anak tidak peduli dan tidak mengurus ibunya dengan baik (Anak pengadu memberi bantuan Rp. 400.000,-/ bulan untuk biaya hidup ibunya). Yang bersangkutan telah memiliki Kartu Indonesia Sehat (KIS) namun tidak tercatat dalam program Kartu Menuju Sehat (KMS) Pemerintah Kota Yogyakarta. Untuk kehidupan sehari-hari

yang bersangkutan mendapatkan bantuan dari tetangga dan membuat pakan burung, menggoreng kacang untuk dititipkan pada angkringan. Camat Mantrijeron menyampaikan akan membayar hutang yang bersangkutan, dan akan memberikan uang sebesar Rp. 500.000,- sebagai bantuan modal usaha. Camat Mantrijeron akan membuat IUM (Izin Usaha Mikro) agar kedepan yang bersangkutan dapat pinjam Bank BRI sebesar 1 s.d. 2 Juta Rupiah. Camat Mantrijeron akan memfasilitasi yang bersangkutan untuk mendapatkan edukasi terkait Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) oleh Dinas-Dinas/ Instansi terkait

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

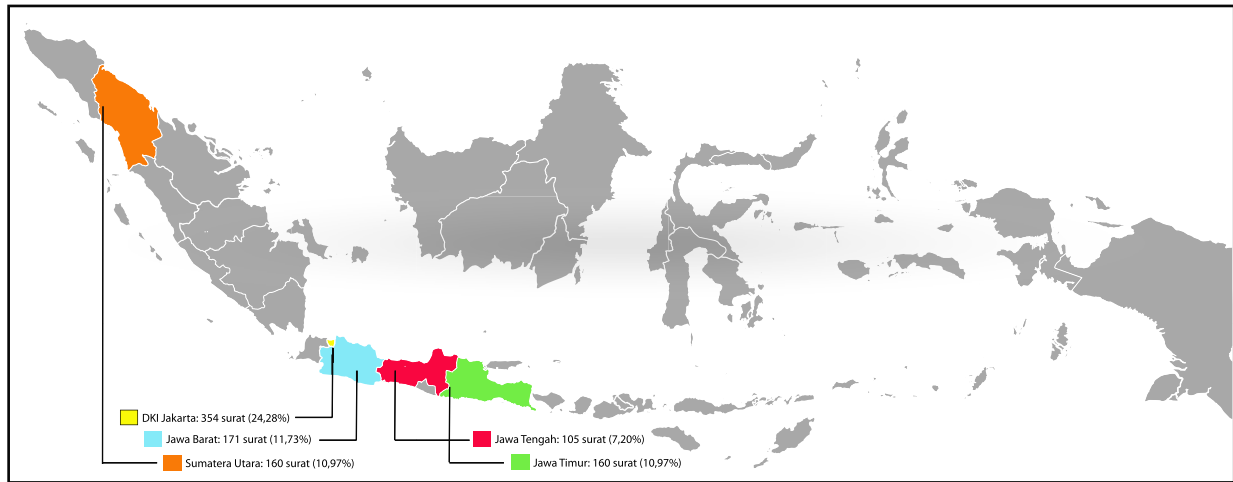


Tabel Statistik Penanganan surat/berkas pengaduan masyarakat kepada Presiden RI bulan Juli 2018 berdasarkan jenis permasalahan

Pada Bulan Juli 2018 telah diterima pengaduan masyarakat sebanyak 1.458 surat dengan rincian berdasarkan jenis masalah sebagai berikut Pertanahan/Perumahan sebanyak 394 surat (27%), Hukum/Peradilan/HAM sebanyak 247 surat (16.9%), Pelayanan Masyarakat sebanyak 318 surat (22%), Kepegawaian/Ketenagakerjaan sebanyak 135 surat (9.3%), Korupsi/Pungli sebanyak 45 surat (3.1%), Lingkungan Hidup 39 surat (2,7%), Tatalaksana/birokrasi sebanyak 22 surat (1.5%), Penyalahgunaan Wewenang 15 surat (1%), Kewaspadaan Nasional sebanyak 11 surat (0.8%), dan umum sebanyak 232 surat (15,9%).

Selama bulan Juli 2018 telah ditangani sebanyak 1.071 surat, yang terdiri atas surat yang diteruskan kepada instansi terkait sebanyak 252 surat, dan selebihnya sebanyak 819 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 Juli 2018



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

Berdasarkan asal daerah pengaduan, 5 besar terbanyak meliputi Provinsi DKI Jakarta, yaitu sebanyak 354 surat (24,28%), Jawa Barat sebanyak 171 surat (11,73%), Sumatera Utara dan Jawa Timur sebanyak masing-masing 160 surat (10,97%), serta Jawa Tengah sebanyak 105 surat (7,20%).

Sorotan

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

Hukum, Peradilan dan HAM

- Laporan dugaan penyimpangan dana desa oleh oknum Kepala Desa Bontomanai, Kecamatan Mangarabombang, Kabupaten Takalar, Sulawesi Selatan.
- Laporan dugaan pungli dengan ancaman kepada pedagang di Kelurahan Tumbang Sanamang oleh oknum Kepolisian Sektor Katingan Hulu.
- Laporan dugaan adanya penyimpangan dalam ujian Pemilihan Perangkat Desa Tahun 2018 di Desa Temuroso, Kecamatan Guntur, Kabupaten Demak, Provinsi Jawa Tengah
- Laporan dugaan penyimpangan dalam proyek pembangunan Rumah Sakit Pratama Kabupaten Sambas dan pungli dalam penempatan atau pemberian jabatan, oleh oknum pejabat di lingkungan DPRD, Pemerintah Kabupaten dan Panitia Pembangunan Rumah Sakit Pratama, Kabupaten Sambas, Kalimantan Barat.
- Laporan dugaan pungutan liar, korupsi dan penyalahgunaan jabatan oleh Kepala Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas 1 Medan, Sumatera Utara.

Pertanahan, Perumahan dan Lingkungan Hidup

- Laporan dugaan penipuan dalam proses pengadaan Rumah Subsidi di Kabupaten Bolaang Mongondow, Provinsi Sulawesi Utara.
- Permohonan bantuan penyelesaian sengketa lahan di wilayah Kecamatan Lampasio, Kabupaten Tolitoli, Provinsi Sulawesi Tengah antara masyarakat setempat dengan PT Citra Mulia Perkasa dan PT Total Energi Nusantara.

- Permohonan kepastian hukum atas hak kepemilikan tanah di RW 07 Bagusrangin, Kelurahan Lebakgede, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat, yang pemanfaatannya sejak tahun 1974 dibebankan biaya sewa.
- Aspirasi masyarakat mengenai dampak pembangunan Jalan Tol Depok-Antasari (Desari) yang mengakibatkan banjir di wilayah Kelurahan Cilandak Barat, Kecamatan Cilandak, Jakarta Selatan.
- Permohonan bantuan penyelesaian ganti rugi lahan masyarakat yang dijadikan kebun inti PT Santosa Agri Prima dan realisasi kebun plasma untuk masyarakat Desa Kayulabu, Kecamatan Pedamaran Timur, Kabupaten Ogan Komering Ilir, Provinsi Sumatera Selatan.

Pelayanan Publik Aparatur, dan Ketenagakerjaan

- Permohonan kejelasan terkait proses pengurusan sertifikasi ulang guna mendapatkan Tunjangan Sertifikasi Guru dan menyampaikan keluhan kesah para guru dalam melaksanakan program Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan di Kota Pematangsiantar, Sumatera Utara.
- Permohonan pengalokasian dana desa untuk membangun infrastruktur dasar di Desa Tarduk Dampak, Kabupaten Sekadau, Kalimantan Barat.
- Permohonan pemberian tunjangan khusus daerah khusus sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 25 Tahun 2011 tentang Tunjangan Khusus Bagi Guru Tetap Bukan PNS Yang Belum Memiliki Jabatan Fungsional Guru Yang Bertugas di Daerah Khusus dan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 34 Tahun 2012 tentang Kriteria Daerah Khusus dan Pemberian Tunjangan Khusus Bagi Guru.