



**Buletin**  
Edisi 85 - September 2018

# Pengaduan Masyarakat

Kementerian Sekretariat Negara RI



**Statistik**  
**Pengaduan Masyarakat**  
**Pemantauan:**  
**Pemprov Sumatera Barat**  
**Pemkot Surakarta**

**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 Agustus 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

**K**ementerian Sekretariat Negara (Kemensetneg) telah melaksanakan koordinasi penanganan pengaduan masyarakat dengan instansi terkait, yaitu dengan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

## **Pemerintah Provinsi Sumatera Barat**



Kemensetneg menerima surat pengaduan dari masyarakat di Kabupaten Pasaman, Provinsi Sumatera Barat, mengenai permohonan bantuan penyelesaian kasus plasma sawit pengadu selaku pemilik 33 persil Sertifikat Kebun Kelapa Sawit Sertifikat Hak Milik Nomor 539 s.d. 571 seluas 66 Ha di Nagari Sasak, Kecamatan Ranah Pasisia Kabupaten Pasaman Barat.

Kasus ini mendapatkan perhatian tersendiri dari Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Berdasarkan informasi yang diperoleh tim pada saat kegiatan koordinasi, Wakil Gubernur telah memimpin rapat koordinasi pada hari Senin tanggal 6 Agustus 2018 yang melibatkan berbagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) tingkat Provinsi, Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat, dan Pemerintah Kabupaten Pasaman guna membahas laporan pengaduan dimaksud. Hal ini menandakan bahwa laporan pengaduan dimaksud membutuhkan koordinasi antar instansi terkait dalam penyelesaiannya

karena substansi permasalahan cukup kompleks. Dalam hal ini peran Kemensetneg sebagai fasilitator untuk mendorong instansi/ lembaga terkait agar "duduk bersama" dan menghilangkan ego sektoral dalam menyelesaikan permasalahan sesuai dengan kewenangan masing-masing, cukup penting.

Pengadu pada tahun 1997 telah menyerahkan Sertifikat Hak Milik (SHM) sebanyak 33 persil atau seluas 66 Ha kepada PT. Agro Masang Perkasa (AMP) sebagai tindak lanjut pembicaraan antara yang bersangkutan dengan PT. AMP bahwa lahan dimaksud akan digunakan untuk membuka perkebunan kelapa sawit. Lokasi SHM dimaksud terletak di Desa Tanjung Pangkal, Kenagarian Lingkuang Aua, Kecamatan Pasaman, Kabupaten Pasaman Barat.

Berdasarkan pengecekan secara langsung ke lapangan pada tahun 2005 oleh Polres Pasaman Barat, diperoleh hasil bahwa telah terbit Hak Guna Usaha Nomor 18 Tahun 2005 yang berada dalam lokasi SHM dan telah ditanami kelapa sawit.

Pada tanggal 24 Mei 2017, Kanwil BPN Sumbar telah berupaya melakukan mediasi antara pengadu dengan PT. Permata Hijau Pasaman (PHP II) yang merupakan bagian dari grup PT. AMP. Namun mediasi tersebut tidak menghasilkan win-win solution karena masing-masing pihak tetap bertahan terkait pembayaran ganti rugi.

Kepolisian Daerah Sumatera Barat belum dapat membuktikan laporan penipuan dan/ atau penggelapan oleh pengadu karena yang bersangkutan tidak dapat memberikan bukti atau dokumen secara tertulis tentang perikatan antara yang bersangkutan dkk. dengan PT. PHP II sehubungan dengan rencana pembuatan plasma kebun sawit dan pembagian hasil tandan buah segar (TBS) jika telah menghasilkan.



## Pemerintah Kota Surakarta



Kaunjungan Tim Kemensetneg ke Kota Surakarta adalah dalam rangka melakukan pemantauan penanganan pengaduan masyarakat. Kasus pertama mengenai permohonan bantuan penyelesaian ganti rugi tanah milik warga RT 01/RW21 Kampung Lemah Abang, Kadipiro, Banjarsari, Surakarta yang digunakan untuk pembangunan Rel Kereta Api Bandara.

Pemerintah Kota Surakarta bersama dengan Kantor Pertanahan Kota Surakarta dan perangkat daerah terkait telah melakukan pengecekan ke lokasi yang terletak di Kampung Lemah Abang RT 01/RW 21, Kelurahan Kadipiro, Kecamatan Banjarsari, Kota Surakarta. Hasil dari pengecekan lapangan: lokasi tanah yang dimaksud oleh pengadu berada di luar penetapan lokasi pengadaan tanah bagi pembangunan Jalur Kereta Api Akses

Bandara Adi Soemarmo Lintas Solo Balapan - Adi Soemarmo. Pemerintah Kota Surakarta beserta Kantor Pertanahan Kota Surakarta menyatakan bahwa apabila masyarakat menghendaki pembebasan lahan rumah tinggal yang mereka tempati, maka bukan merupakan kewenangan Pemerintah Kota Surakarta maupun Kantor Pertanahan Kota Surakarta, melainkan menjadi kewenangan PT KAI.

Namun telah dipastikan juga kepada PT. KAI bahwa PT. KAI tidak dapat melakukan pembebasan lahan warga kampung dimaksud sekaligus memberikan ganti rugi karena memang lokasinya tidak termasuk dalam penetapan lahan bagi pembangunan jalur kereta api tersebut di atas. Selain itu, dipastikan bahwa masih terdapat akses jalan keluar masuk Kampung Lemah Abang RT 01/RW21, Kelurahan Kadipiro, Kecamatan Banjarsari, Kota Surakarta, sehingga tidak ada jalan buntu. Dengan demikian aduan mengenai penutupan akses jalan sehingga menyulitkan warga kampung dimaksud adalah tidak benar.

Pengaduan kedua mengenai permohonan perlindungan hukum atas dugaan pemotongan pohon secara liar serta pembangunan rumah diatas tanah milik yang bersangkutan di Kampung Gulon, Kelurahan Jebres, Kecamatan Jebres, Surakarta, Jawa Tengah. Pemerintah Kota Surakarta telah melakukan koordinasi terkait tindak lanjut penyelesaian masalah dengan melakukan pengecekan ke lokasi.

Dari hasil pengecekan di lapangan, Pemkot Surakarta menemukan fakta bahwa pengadu yang merasa memiliki dan telah menggarap 10 kavling tanah di Kampung Gulon, Kelurahan Jebres, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta, Jawa Tengah tidak memiliki bukti kepemilikan tanah / sertifikat yang sah (hanya memiliki 5 kavling dari 10 kavling).



Rapat koordinasi dan pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat di Pemerintah Kota Surakarta, dipimpin oleh Sekretaris Daerah Surakarta

Pembangunan rumah dan pemotongan pohon dilakukan oleh warga masyarakat yang memiliki Sertifikat Hak Milik di kavling tanah yang dianggap kepemilikannya oleh pengadu. Dalam hal ini Pemkot Surakarta melalui Lurah Jebres sudah menyarankan kepada pengadu untuk mengajukan sertifikat tanah negara yang sudah mereka garap kepada Kantor Pertanahan Kota Surakarta melalui Program PRONA/PRODA dengan memberikan blangko pengajuan untuk kepemilikan tanah, namun hingga saat ini belum ditindaklanjuti oleh pengadu.

Permasalahan ketiga, yaitu mengenai permohonan bantuan dana kepada Presiden RI untuk mengembangkan usaha jasa laundry. Pemerintah Kota Surakarta telah berupaya untuk mengembangkan Usaha Kecil dan Menengah di lingkungan Kota Surakarta melalui Program Kredit dengan bunga rendah yang difasilitasi Bank Solo dan disosialisasikan oleh Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah ke semua UMKM Kota Surakarta.

Kredit permodalan tersebut mulai dari Kredit Melati dengan bunga 3% / tahun dengan pinjaman maksimal 25 Juta dan masa pinjaman maksimal 24 bulan hingga Kredit

Berseri dengan bunga 6% / tahun dengan pinjaman maksimal 50 juta dan masa pinjaman maksimal 36 bulan, tanpa adanya potongan biaya provisi. Dalam hal ini, yang bersangkutan sudah diberikan pinjaman kredit sebagai bentuk bantuan pengembangan Usaha Jasa Laundry.

Pengaduan keempat, mengenai permohonan bantuan biaya sekolah serta mendapatkan KIS. Pemerintah Kota Surakarta telah melakukan koordinasi dan klarifikasi ke SMP Muhammadiyah 4 Surakarta. Pemkot mengatakan bahwa aduan tersebut terjadi pada tahun 2017 dan anak dari pengadu sudah lulus SMP kemudian melanjutkan sekolah di SMK Swasta. Sedangkan anak pengadu yang kedua setelah dilakukan konfirmasi dengan SMP Muhammadiyah 5 Surakarta, dinyatakan bahwa yang bersangkutan sudah duduk di Kelas IX dan sejak diterima sebagai siswa kelas IX belum pernah membayar biaya bulanan. Adapun biaya bulanan pada saat kelas VII sebesar Rp 250.000 / bulan baru dibayarkan selama 8 bulan, dan pada saat kelas VIII sebesar Rp 300.000 / bulan baru dibayarkan 7 bulan sehingga 5 bulan tidak membayar.

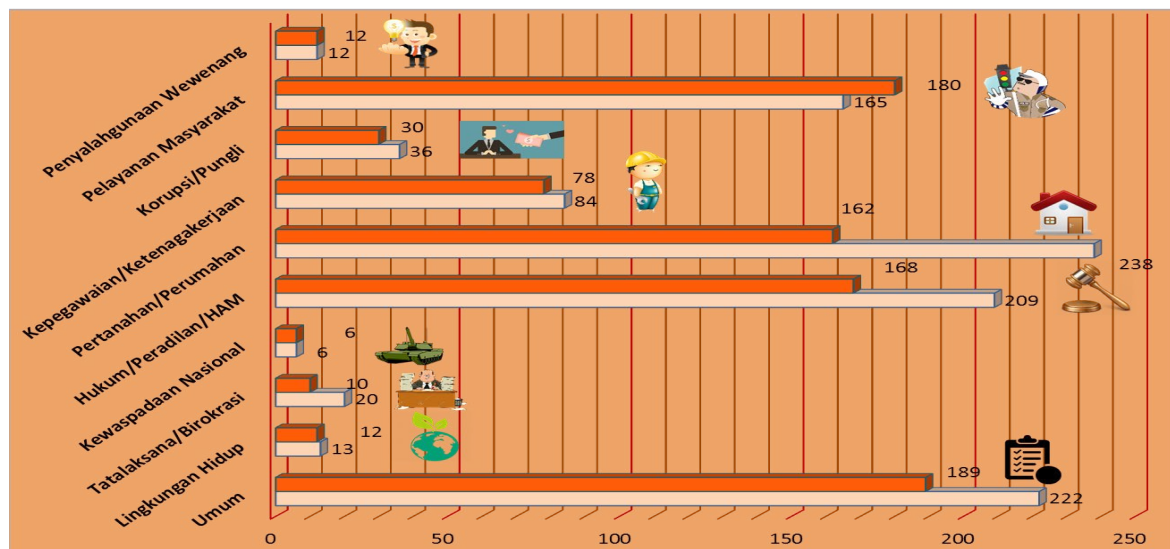
Dengan demikian sehubungan dengan

aduan yang bersangkutan bahwa SMP Muhammadiyah 4 dan 5 mewajibkan siswa untuk membayar biaya RP 600.000 / bulan itu tidak benar. Selain itu, selama ini pengadu selaku orang tua dari yang bersangkutan tidak pernah melakukan konfirmasi ke pihak sekolah atau meminta pengusulan bagi anaknya untuk mendapatkan Kartu Indonesia Pintar (KIP). Perihal mekanisme untuk mendapatkan KIP merupakan usulan sekolah yang bersangkutan, dan dalam hal ini Dinas Pendidikan Kota Surakarta sudah menyarankan kepada yang bersangkutan untuk didata melalui sekolah. Terkait KIS, pengadu dan keluarganya sudah mendapatkan KIS yang dibiayai pemerintah (Peserta JKN PBI), dimana untuk operasi mata ibunda pengadu sudah dilaksanakan dengan fasilitas KIS.

Permasalahan kelima, yaitu mengenai

permohonan bantuan dana kepada Presiden untuk membayar biaya operasi pemasangan pen. Pemerintah Kota Surakarta telah melakukan konfirmasi dan menemukan fakta bahwa pengadu merupakan peserta penerima pensiun PNS dengan Nomor Kartu 0000091348997. Pada saat dirawat di RS PKU, Ibu Sunarti, atas permintaan sendiri mengajukan Naik Kelas Utama dan tidak menggunakan Fasilitas BPJS, sehingga biaya rumah sakit harus dibiayai sendiri. Namun demikian, Ibu Sunarti mengajukan bantuan dana kepada Bapak Walikota Surakarta untuk biaya Rumah Sakit, sehingga pada awal Februari 2017 Bapak Wali Kota Surakarta secara pribadi memberikan bantuan sebesar Rp 1.500.000.

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

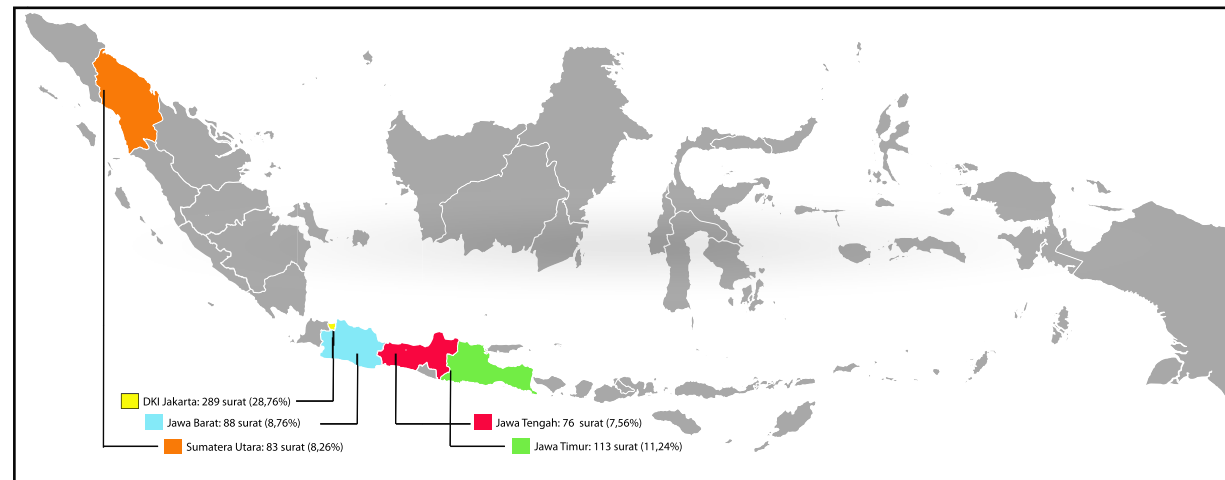


Tabel Statistik Penanganan surat/berkas pengaduan masyarakat kepada Presiden RI bulan Agustus 2018 berdasarkan jenis permasalahannya

Pada Bulan Agustus 2018 telah diterima pengaduan masyarakat sebanyak 1.005 surat dengan rincian berdasarkan jenis masalah sebagai berikut Pertanahan/Perumahan sebanyak 238 surat (23.7%), Hukum/Peradilan/HAM sebanyak 209 surat (20.8%), Pelayanan Masyarakat sebanyak 165 surat (16%), Kepegawaian/Ketenagakerjaan sebanyak 84 surat (8.4%), Korupsi/Pungli sebanyak 36 surat (3.6%), Tatalaksana/birokrasi sebanyak 20 surat (2.0%), Lingkungan Hidup 13 surat (1,3%), Penyalahgunaan Wewenang 12 surat (1%), Kewaspadaan Nasional sebanyak 6 surat (0.6%), dan umum sebanyak 222 surat (22,1%).

Selama bulan Agustus 2018 telah ditangani sebanyak 847 surat, yang terdiri dari surat yang diteruskan kepada instansi terkait sebanyak 243 surat, dan selebihnya sebanyak 604 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 Agustus 2018



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

Berdasarkan asal daerah pengaduan, 5 besar terbanyak meliputi Provinsi DKI Jakarta, yaitu sebanyak 289 surat (28,76%), Jawa Timur sebanyak 113 surat (11,24%), Jawa Barat sebanyak 88 surat (8,76%), Sumatera Utara sebanyak 83 surat (8,26%), dan Jawa Tengah sebanyak 76 surat (7,56%).

# Sorotan

**S**epanjang bulan Agustus 2018 terdapat pengaduan dengan jenis permasalahan yang mengemuka dan perlu dicermati antara lain sebagai berikut:

## Hukum, Peradilan dan HAM

- Permohonan penyelesaian pembayaran atas pengadaan pupuk dalam Program Pekerjaan Pengadaan Pupuk Mendukung Budidaya Jagung di lahan khusus Tahun Anggaran 2016 di seluruh wilayah kabupaten di Provinsi Sulawesi Barat.
- Laporan dugaan praktik pungli dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di SMA Negeri 5 Kota Tangerang Tahun Ajaran 2018/2019.
- Laporan dugaan penyalahgunaan wewenang dalam pengelolaan Anggaran Dana Desa Sambongdukuh oleh Kepala Desa Sambongdukuh, Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur.
- Laporan dugaan penyimpangan dalam pengerjaan proyek oleh PT Rodateknindo Putrajaya tahun 2018, karena tidak sesuai dengan Pasal 19 Ayat (1) huruf J Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah.

## Pertanahan, Perumahan dan Lingkungan Hidup

- Laporan penambangan mineral logam (emas) tanpa izin oleh PT Inexco Jaya Makmur di Nagari Simpang Tonang, Kecamatan Duo Koto, Kabupaten Pasaman, Provinsi Sumatera Barat.
- Permohonan pembangunan bendungan atau waduk sebagai sumber pengairan sawah masyarakat dan penolakan terhadap pemberian izin usaha penambangan pasir di Desa Munjul, Kecamatan Astanajapura, Kabupaten Cirebon, Provinsi Jawa Barat.
- Permohonan penyelesaian permasalahan pembayaran hak-hak atas tanah

masyarakat di wilayah Kabupaten Bolaang Mongondow, yang dikuasai PT J. Resources Bolaang Mongondow sebagaimana Keputusan Menteri Kehutanan RI Nomor: SK.649/Menhut-II/2012 tentang Izin Pinjam Pakai Kawasan Hutan untuk kegiatan operasi produksi emas dan mineral pengikutnya serta sarana penunjangnya pada kawasan hutan produksi terbatas atas nama PT J. Resources Bolaang Mongondow yang terletak di Kabupaten Bolaang Mongondow dan Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan, Provinsi Sulawesi Utara.

- Laporan pencemaran lingkungan dan kerusakan rumah yang diduga dampak dari kegiatan Pembangkit Listrik Tenaga Uap (PLTU) Payo Selincah milik PT Rimba Palma Sejahtera Lestari di Kelurahan Payo Selincah, Kecamatan Paal Merah, Kota Jambi, Provinsi Jambi.

## Pelayanan Publik Aparatur, dan Ketenagakerjaan

- Laporan dugaan kesalahan pengelolaan dana pensiun yang berakibat pada penurunan kesejahteraan dan manfaat pensiun para peserta oleh Pengurus Dana Pensiun PT Pupuk Kalimantan Timur.
- Permohonan pembangunan Sekolah Dasar Negeri (SDN), infrastruktur jalan dan berbagai fasilitas umum di Desa Tosik, Kecamatan Simbuang, Kabupaten Tana Toraja, Sulawesi Selatan.
- Banyaknya permohonan percepatan agar mendapat kesempatan menunaikan ibadah haji dengan pertimbangan kondisi kesehatan dan usia lanjut.
- Laporan dugaan perlakuan diskriminasi dalam pelayanan dokter Rumah Sakit Umum Gunung Sitoli dan dan Rumah Sakit Murni Teguh yang tidak memuaskan karena memberikan perlakuan berbeda antara pasien BPJS Kesehatan dengan pasien umum.