



Buletin
Edisi 86 - Oktober 2018

Pengaduan Masyarakat

Kementerian Sekretariat Negara RI



Statistik

Pengaduan Masyarakat

Pemantauan:

Pemkab Pekalongan

Info Dumas:

Penghargaan Top 99

Inovasi Pelayanan Publik

Sorotan

Masalah Pertanahan & Lingkungan

Hidup

Hukum dan HAM

Pelayanan Publik, Aparatur

dan Ketenagakerjaan

Respons

Pemkab Purbalingga

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, kami menyajikan Info Dumas yang berisikan tentang Penghargaan Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018, rubrik Pemantauan yang berisikan hasil klarifikasi, koordinasi maupun penjelasan instansi terkait terhadap penanganan pengaduan masyarakat, dan rubrik Statistik yang berisikan data dan informasi mengenai surat pengaduan terbanyak berdasarkan asal daerah dan jenis permasalahannya. Terdapat pula rubrik Kisah Sukses yang berisikan respons dari masyarakat atas penanganan pengaduan yang telah selesai.

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 September 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

Penghargaan Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018



Penyerahan penghargaan Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018 dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Acara penganugerahan Top 99 Inovasi Kemensetneg merupakan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018 diselenggarakan pada tanggal 19 September 2018, di Hotel Shangrila Surabaya. Kegiatan tersebut merupakan rangkaian dari kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Tahun 2018, yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN-RB). Adapun "Monitoring Penanganan Pengaduan Masyarakat" yang diinisiasi oleh Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, Kementerian Sekretariat Negara (Kemensetneg) menjadi salah satu inovasi yang mendapatkan penghargaan pada acara tersebut.

Ke depannya diharapkan Kemensetneg dapat terus melanjutkan kegiatan tersebut, guna menunjukkan komitmen pemerintah untuk menghadirkan negara di tengah masyarakat.

Penghargaan dimaksud diserahkan langsung oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi kepada Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan, Kementerian Sekretariat Negara.

Pemerintah Kabupaten Pekalongan



Kunjungan Tim Kemensetneg ke Kabupaten Pekalongan adalah dalam rangka melakukan pemantauan penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Presiden RI dan diteruskan kepada Pemerintah Kabupaten Pekalongan untuk ditindaklanjuti. Pengaduan pertama adalah mengenai permohonan bantuan untuk mendapatkan Kartu Indonesia Sehat (KIS).

Berdasarkan hasil pemeriksaan pada data Basis Data Terpadu (BDT) Tahun 2015 oleh Dinas Sosial Kabupaten Pekalongan, pengadu telah masuk ke dalam data BDT tahun 2015 pada Desil IV (Tingkat kesejahteraan 31-40%) dengan jumlah anggota keluarga 4 orang. Dinas Sosial telah berkoordinasi dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Pekalongan pada tanggal 26 Januari 2018, dan didapatkan informasi

bahwa keluarga pengadu telah dijamin oleh Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) Kabupaten Pekalongan Integrasi BPJS (PBI-APBD).

Pengaduan kedua adalah mengenai permohonan bantuan mendapatkan Kartu Indonesia Indonesia Pintar (KIP). Terhadap pengaduan tersebut, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pekalongan telah melakukan kunjungan ke keluarga pengadu dan didapatkan informasi bahwa pengadu memiliki 3 orang putra-putri yang masih bersekolah kelas IX SMP, Kelas 1 SD dan balita berumur 2 tahun.

Berdasarkan hasil klarifikasi yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pekalongan, diketahui bahwa kedua putra-putri pengadu yang telah bersekolah belum mendapatkan KIP. Pemerintah Kabupaten Pekalongan, melalui Dinas Pendidikan dan Kebudayaan telah memasukkan putra-putri pengadu ke dalam program Kartu Kajian Cerdas (KKC) Tahun 2018. Pemerintah Kabupaten Pekalongan melalui Dinas Pendidikan dan Kebudayaan memerintahkan kepada Kepala SMP Negeri 1 Siwalan dan Kepala SD Negeri 02 Pait, Siwalan memberikan arahan kepada wali murid a.n. Jesika Arinda sari dan Irfan Dzakim Arinda untuk memproses pengusulan KIP sesuai prosedur.



Tim Kemensetneg juga berkesempatan untuk melakukan Gelar Pengaduan Masyarakat dengan Pemerintah Kabupaten Pekalongan dalam rangka menindaklanjuti pengaduan terkait permohonan Kartu Indonesia Sehat (KIS) dan Kartu Indonesia Pintar (KIP). Berdasarkan GPM tersebut dapat diketahui bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti oleh jajaran Pemerintah Kabupaten Pekalongan dengan melakukan langkah-langkah koordinasi dan penelitian lapangan, yang hasilnya dapat memastikan pengadu berhak untuk mendapatkan KIP dan KIS. Selanjutnya Pemerintah Kabupaten Pekalongan melalui Dinas Sosial mengusulkan kepada Kementerian Sosial agar pengadu mendapatkan KIP dan KIS. Namun apabila usulan tidak dapat dipenuhi karena kuota terbatas, Pemerintah Kabupaten Pekalongan akan memberikan Kartu Kajian Cerdas (KKC) dan Kartu Kajian Sehat (KKS) yang merupakan program Pemerintah Daerah untuk menyejahterakan masyarakat Kabupaten Pekalongan.

Pemerintah Kabupaten Purbalingga

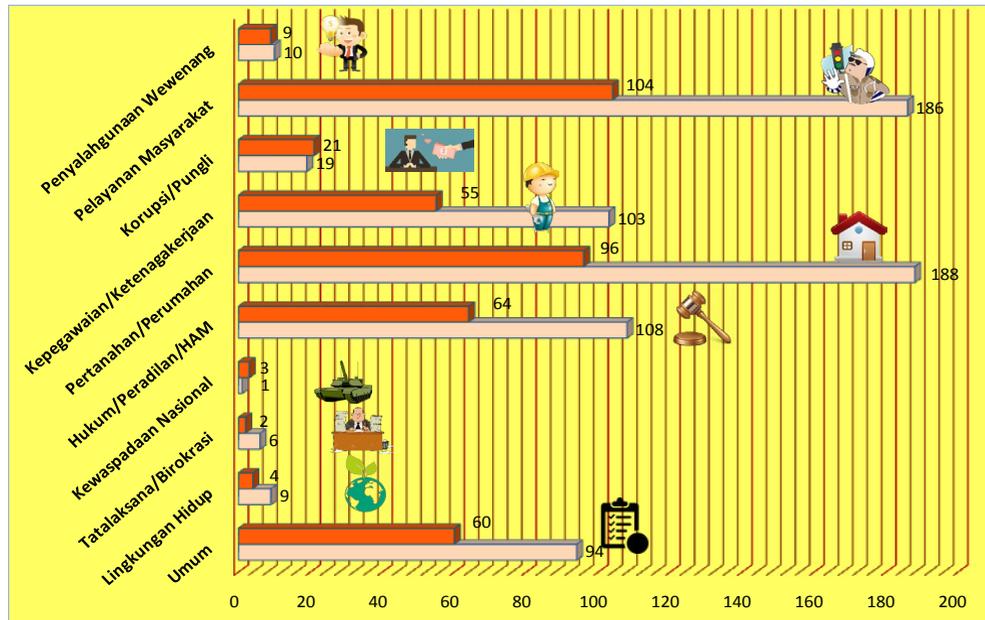


Kemensetneg mendapatkan pengaduan dari seorang warga Desa Gandasuli, Kecamatan Bobotsari, Kabupaten Purbalingga, Provinsi Jawa Tengah yang mengajukan permohonan agar mendapatkan akte kelahiran bagi kerabatnya yang lahir pada tahun 2014. Pengadu mengirimkan surat pengaduan kepada Presiden RI pada bulan Juli 2018.

Pemerintah Kabupaten Purbalingga dengan kesigapannya segera memproses surat pengaduan yang telah diteruskan Kemensetneg kepada Pemerintah Kabupaten Purbalingga. Pada bulan September 2018, pengadu menyampaikan bahwa yang bersangkutan telah menerima Kutipan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga terbaru langsung dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga.

Dengan diterimanya dokumen dimaksud oleh pengadu pada bulan September 2018 tersebut, pengadu menyampaikan rasa terima kasihnya kepada Presiden RI Bapak Joko Widodo melalui surat.

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



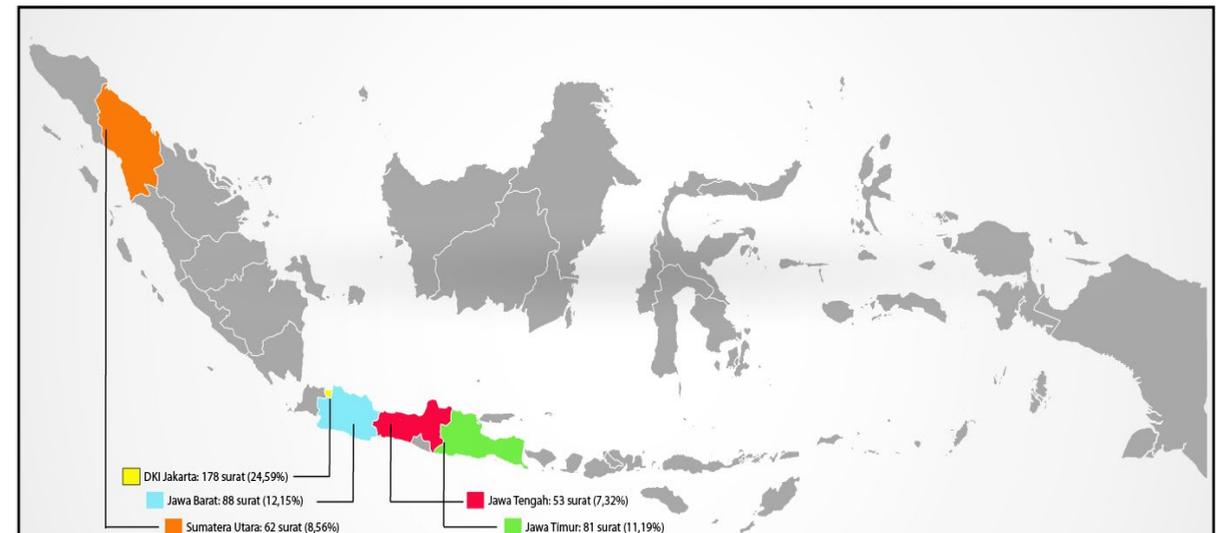
Tabel Statistik Penanganan surat/berkas pengaduan masyarakat kepada Presiden RI bulan September 2018 berdasarkan jenis permasalahannya

Pada bulan September 2018, telah diterima pengaduan masyarakat sebanyak 724 surat dengan rincian berdasarkan jenis masalah sebagai berikut: Pertanahan/Perumahan sebanyak 188 surat (26,0%), Hukum/Peradilan/HAM sebanyak 108 surat (14,9%), Pelayanan Masyarakat sebanyak 186 surat (26%), Kepegawaian/Ketenagakerjaan sebanyak 103 surat (14,2%), Korupsi/Pungli sebanyak 19 surat (2,6%), Tatalaksana/birokrasi sebanyak 6 surat (0,8%), Lingkungan Hidup 9 surat (1,2%), Penyalahgunaan Wewenang 10 surat (1%), Kewaspadaan Nasional sebanyak 1 surat (0,1%), dan umum sebanyak 94 surat (13,0%).



Selama bulan September 2018 telah ditangani sebanyak 418 surat, yang terdiri atas surat yang diteruskan kepada instansi terkait sebanyak 170 surat, dan selebihnya sebanyak 243 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 September 2018



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

Berdasarkan asal daerah pengaduan, 5 besar terbanyak meliputi Provinsi DKI Jakarta, yaitu sebanyak 178 surat (24,59%), Jawa Barat sebanyak 88 surat (12,15%), Jawa Timur sebanyak 81 surat (11,19%), Sumatera Utara sebanyak 62 surat (8,56%), dan Jawa Tengah sebanyak 53 surat (7,32%).

Sorotan

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



Hukum, Peradilan dan HAM

- Dugaan penipuan pada seleksi tes masuk Taruna Akpol Tahun 2016 yang melibatkan oknum Panitia Daerah (Panda) Jawa Tengah.
- Dugaan penyelenggaraan pendidikan tinggi tanpa izin operasional oleh Akademi Kebidanan Permata Delima di Pamekasan, Madura, Jawa Timur.
- Dugaan tindak pidana korupsi dan gratifikasi oleh oknum pejabat di lingkungan PD. Pasar Kota Medan, Sumatera Utara.
- Dugaan penyalahgunaan wewenang oleh PPK, Kepala Dinas Pekerjaan Umum, Bappeda dan Bupati Labuhanbatu Utara dalam pelaksanaan dan penyerapan dana DAK Tambahan Bidang Fisik Irigasi TA 2016.

Pertanahan, Perumahan dan Lingkungan Hidup

- Permohonan bantuan pengurusan penerbitan 4 (empat) Surat Wakaf Tanah Masjid di Jalan Bulak Banteng Baru, Gang Kemuning, Kelurahan Sidotopo Wetan, Kecamatan Kejeran, Kota Surabaya.

- Penyampaian keberatan atas pembangunan jembatan layang desa dan mohon peninjauan ulang perubahan pembangunan saluran air dan jalan desa di Desa Sadengrejo, Kecamatan Rejoso, Kabupaten Pasuruan, yang terkena dampak pembangunan jalan tol Gempol-Pasuruan Ruas Karangpandan-Rejoso.
- Laporan dugaan pengalihfungsian lahan pertanian aktif menjadi pabrik sepatu PT Pou Yuen Indonesia di Kecamatan Sukaluyu dan Ciranjang, Kabupaten Cianjur, Provinsi Jawa Barat.
- Permohonan bantuan penyelesaian sengketa tanah Gran Sultan No. 94 Tahun 1920 seluas ± 7.236m² di Jalan Raya Medan Tebing Tinggi, Desa Firdaus, Kecamatan Sei Rampah, Kabupaten Serdang Bedagai (dahulu Kabupaten Deli Serdang) yang saat ini dijadikan lapangan sepak bola Desa Firdaus, Kabupaten Serdang Bedagai, Sumatera Utara.

Pelayanan Publik Aparatur, dan Ketenagakerjaan

- Permohonan bantuan penyelesaian hak-hak 268 orang pensiunan PT Badak NGL periode 2003-2005.
- Laporan pengalihan fungsi Pelabuhan Bandar Bakau Jaya (BBJ) Bojonegara yang merupakan pelabuhan khusus, namun dimanfaatkan untuk pelabuhan umum.
- Penyampaian keberatan atas penertiban yang dilakukan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Banjarbaru kepada Pedagang Pasar Subuh dan mohon penghentian pemungutan retribusi pelayanan pasar kepada pedagang Pasar Subuh sekitar Pasar Bauntung.
- Permohonan penyelesaian permasalahan pengangkatan perangkat desa di Kabupaten Demak, Jawa Tengah.