



Bungamas

Buletin Pengaduan Masyarakat



WHAT'S ON

PENYERAPAN ASPIRASI

KEBERATAN PENDIRIAN PABRIK
PENGOLAHAN LIMBAH B3

RINDU

TINGKATKAN PELAYANAN

TENAGA LISTRIK

KASUARI

TINDAK LANJUT DUMAS,

GAGALKAN PENYIMPANGAN

DANA BOS

HI-LITE:

PENGUATAN FOCAL POINT PENANGANAN DUMAS DI JABAR



EDITORIAL TEAM



PENANGGUNG JAWAB
Hadi Nugroho



PEMIMPIN REDAKSI
Yane Widayanti



REDAKTUR
Bela Dona



EDITOR
Fina Hayati



KONTRIBUTOR
Anisa Dewi dan Ariszaman Panji

Pengantar Redaksi

Salam Dumas!

Tanpa terasa penyelenggaraan Pemilu 2019 telah selesai. Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat (Asdep Dumas) menyadari bahwa dengan terpilihnya kembali Presiden Jokowi, harapan masyarakat terhadap perbaikan sektor pelayanan masyarakat, penegakan hukum dan peradilan serta peningkatan kualitas hidup masyarakat semakin meningkat. Oleh karenanya, kami juga akan terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat.

Dewasa ini, terdapat banyak *platform* pengaduan masyarakat, baik secara digital maupun konvensional. Kami pun telah menyediakan

sarana pengiriman pengaduan baik

melalui *email* maupun pos, mengingat

tren beberapa waktu belakangan sudah

banyak masyarakat yang menyampaikan

surat pengaduannya melalui *email*.

Selain itu, kami juga dituntut untuk terus

melakukan inovasi baik dalam pelayanan

maupun penanganan pengaduan. Setelah

sukses dengan inovasi Monitoring

Penanganan Pengaduan Masyarakat

yang berhasil masuk dalam Top 99

Inovasi Pelayanan Publik Nasional

Tahun 2018, salah satu inovasi yang

kami coba kembangkan sepanjang

tahun 2019 ini adalah penerapan

metode penguatan *focal point*. Metode

baru ini diharapkan akan meningkatkan

peran instansi teknis supaya lebih

pro aktif dalam menangani pengaduan masyarakat.

Dalam edisi kali ini, kami akan membawa pembaca menjelajah dalam

kegiatan-kegiatan kami selama bulan April – Juni 2019, diantaranya

“Siswa-Siswi SMP di Lamongan yang keberatan atas rencana pendirian

pabrik pengolahan limbah B3”, “Penguatan *focal point* penanganan

pengaduan masyarakat kepada Presiden RI di Provinsi Jawa Barat” dan

“Tingkatkan pelayanan tenaga listrik, Asdep Dumas lakukan konfirmasi

dan klarifikasi pengaduan masyarakat dengan PT PLN (Persero)”. Kami

Tim Redaksi mengucapkan terima kasih dan memberikan apresiasi

setinggi-tingginya kepada para kontributor berita, tim-tim yang bertugas

dalam berbagai kegiatan Asdep Dumas, dan segenap kru Asdep Dumas.

Akhir kata, kami mengucapkan Selamat Membaca!



contents

5 What's On

Siswa-Siswi SMP di Lamongan Keberatan atas Rencana Pendirian Pabrik Pengolahan Limbah B3?

9 Himpunan Liputan Terkini (Hi-Lite)

Penguatan *Focal Point* Penanganan Pengaduan Masyarakat Kepada Presiden RI di Provinsi Jawa Barat

14 Monitoring Pengaduan (Rindu)

Tingkatkan Pelayanan Tenaga Listrik, Asdep Dumas Lakukan Konfirmasi dan Klarifikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan PT PLN (Persero)

18 Statistik Terkini (Stater)

20 Kisah Aduan Sukses Kepada Presiden RI (KASUARI)

Respons Tanggap Pemerintah Dalam Pengaduan Penyimpangan Dana BOS

Tidak Lanjuti Pengaduan Guru Agama, Pemerintah Dapatkan Apresiasi

Dugaan Malpraktik Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Gandaria Jakarta Selatan

Respons Pemerintah Dalam Meringankan Pembayaran Tunggakan Retribusi Rumah Susun Pulogebang

26 Serba Serbi Dari Dumas (Serdadu)



page 5



page 9



page 14



Penyerapan Aspirasi:
Siswa-Siswi SMP di Lamongan keberatan atas rencana pendirian Pabrik Pengolahan Limbah B3?



PADA BULAN MEI, Kemensetneg menerima lebih dari 100 surat pengaduan dari masyarakat Lamongan yang merasa keberatan atas rencana pendirian pabrik pengolahan limbah B3 di Kabupaten Lamongan, Jawa Timur. Uniknya para pengadu tersebut berasal dari siswa-siswi setingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP). Hal tersebut tergolong jarang ditemui karena dalam satu waktu yang bersamaan datang ratusan surat dengan substansi yang sama mengenai lingkungan hidup, apalagi ditulis oleh siswa-siswi SMP yang biasanya mengirim surat untuk meminta sepeda kepada Presiden.

Menindaklanjuti hal itu, Asdep Dumas menugaskan Tim untuk melakukan penyerapan aspirasi terkait rencana pendirian pabrik limbah B3 tersebut. Kegiatan dibagi menjadi dua

tahapan, yaitu tahapan awal yang terdiri atas Observasi awal di Sekolah tempat siswa-siswi tersebut menimba ilmu, peninjauan lokasi rencana pendirian pabrik limbah B3, serta koordinasi dan klarifikasi dengan instansi terkait baik di tingkat Kabupaten maupun Provinsi. Kemudian dilanjutkan dengan tahapan kedua yaitu Observasi di sekitar lokasi pabrik yang sudah eksisting berdiri di provinsi lain serta peninjauan proses pengolahan limbah di contoh pabrik yang sudah eksisting berdiri di provinsi lain.

Setelah melakukan observasi awal di sekolah tempat para siswa menimba ilmu, diketahui bahwa pengaduan yang disampaikan kepada Presiden tersebut merupakan tugas esai dalam Mata Pelajaran Bahasa Indonesia, namun beberapa siswa juga tinggal di lokasi yang akan didirikan pabrik pengolahan limbah B3

tersebut. Menurut siswa yang tinggal di sekitar lokasi, mereka mendengar beberapa pro dan kontra dari masyarakat dewasa terkait pendirian pabrik. Namun setelah tim menginvestigasi lebih lanjut, para siswa tersebut masih belum memiliki pengetahuan memadai mengenai pengertian limbah B3, dampak maupun lokasi rencana pendirian pabrik. Setelah ditelusuri lebih lanjut, beberapa warga yang tinggal di sekitar lokasi pabrik tidak mengetahui secara jelas mengenai rencana pendirian pabrik pengolahan limbah B3, namun justru berkeluh kesah mengenai pabrik-pabrik lain yang sudah eksisting yang dianggap mencemari lingkungan.

Tim Asdep Dumas kemudian melakukan peninjauan ke lapangan yang akan dibangun pabrik. Ditemukan fakta bahwa kondisi lahan cenderung kering dan sudah tidak layak untuk dijadikan lahan pertanian. Beberapa patok lahan terlihat sudah dibebaskan. Tim juga berkesempatan untuk bertemu dengan warga sekitar yang menjelaskan bahwa sebagian besar pemilik lahan telah menerima ganti rugi pembebasan lahan, namun

belum mendapat informasi utuh rencana pendirian pabrik dan warga juga masih khawatir apabila limbah pabrik akan mencemari lingkungannya seperti halnya pabrik-pabrik lain yang telah berdiri di daerah setempat. Saat ditemui Tim Asdep Dumas, Kepala Desa setempat menjelaskan bahwa

menjelaskan bahwa pembebasan tanah untuk pabrik pengolahan limbah B3 telah dilaksanakan hampir 50% dari total rencana luas lahan. Dari segi tata ruang, kawasan dimaksud termasuk kawasan industri dan telah mendapatkan rekomendasi pemanfaatan ruang dari Bupati

“...perlunya sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya pengolahan limbah B3 yang masih jarang di Indonesia untuk meminimalisir penolakan dari masyarakat.”

beberapa waktu yang lalu telah dilakukan beberapa kali sosialisasi yang dilakukan oleh perusahaan dan telah ada MoU antara tokoh masyarakat 5 Desa setempat dengan perusahaan untuk mengakomodasi kepentingan warga.

Pada hari berikutnya Tim melakukan koordinasi dan klarifikasi dengan jajaran Pemerintah Kabupaten Lamongan dan Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jawa Timur, yang pada intinya

Lamongan. Proses perizinan pendirian pabrik juga telah dipenuhi sebagian dan saat ini sedang menunggu proses kajian AMDAL di Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK).

Pro dan kontra pendirian pabrik masih terus berlangsung. Pro terhadap pendirian pabrik yang dikemukakan masyarakat antara lain dengan adanya pendirian pabrik ini diharapkan menyerap tenaga kerja sekaligus



KIRI
Kegiatan peninjauan lokasi yang akan didirikan pabrik limbah B3

KANAN
Rapat koordinasi dengan Pemerintah Kabupaten Lamongan



Rapat koordinasi dengan jajaran Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jawa Timur

meningkatkan pendapatan daerah. Selain itu, di Indonesia masih jarang ada tempat yang digunakan untuk mengolah limbah B3. Namun di sisi lain apabila melihat pabrik-pabrik lain yang sudah terlebih dahulu berdiri di sana, masih banyak pabrik yang berindikasi melakukan pencemaran lingkungan.

Untuk mendapatkan gambaran mengenai proses pengolahan limbah B3 yang masih langka di Indonesia, Tim melanjutkan investigasi ke pabrik pengolahan limbah B3 yang sudah 25 tahun berdiri di Bogor. Hasil wawancara dengan penduduk

sekitar pabrik pengolahan limbah B3 di Bogor, diketahui bahwa pada intinya warga tidak mengeluhkan adanya pencemaran limbah maupun udara yang berasal dari pabrik tersebut, namun bau tidak sedap justru berasal dari pengangkutan limbah yang terkadang berasal dari truk pengangkut limbah tersebut. Keluhan dari warga setempat disampaikan kepada Pemerintah Desa yang kemudian diteruskan ke perusahaan. Selain itu, perusahaan juga bersikap kooperatif dengan menyalurkan CSR secara rutin untuk pembangunan desa setempat.

Berkesempatan bertemu dengan jajaran manajerial perusahaan, Tim menyampaikan saran perlunya sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya pengolahan limbah B3 yang masih jarang di Indonesia untuk meminimalisir penolakan dari masyarakat. Tak lupa, Tim juga menyampaikan apresiasi kepada siswa-siswi SMP yang sudah mau belajar mengenai kepedulian lingkungan hidup di sekitar tempat tinggalnya. Terhadap substansi pengaduan dimaksud, Asdep Dumas Kemensetneg terus memonitor perkembangannya, mengingat proses kajian AMDAL masih terus dilakukan oleh Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.



Kegiatan peninjauan lokasi pabrik pengolahan limbah B3 di Kabupaten Bogor



PENGUATAN FOCAL POINT

Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Presiden RI di Provinsi Jawa Barat



KAMIS PADA MINGGU terakhir di bulan Juni 2019 (27/6), menjadi momentum penting bagi Kementerian Sekretariat Negara (Kemensetneg) dan Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Bertempat di Aula Kantor Inspektorat Provinsi Jawa Barat, Bandung, kedua belah pihak sepakat untuk memperkuat kolaborasi dalam penanganan pengaduan masyarakat kepada Presiden RI. Kemensetneg, melalui Asdep Dumas, bekerja sama dengan Inspektorat Provinsi Jawa Barat menyelenggarakan kegiatan Rapat Kerja Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat yang mengusung tema “Penguatan *Focal Point* Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Presiden RI”, yang melibatkan perwakilan Inspektorat dari 27 Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Barat.

Penguatan *focal point* merupakan salah satu metode baru Asdep Dumas untuk memperkuat koordinasi antar instansi dalam penanganan pengaduan masyarakat dan untuk meminimalisir jumlah surat tindak lanjut pengaduan masyarakat yang tidak diterima maupun diterima dalam jangka waktu yang lama oleh instansi terkait, serta permasalahan tidak diterimanya surat respons dari instansi terkait kepada Kemensetneg.

Perlunya penguatan *focal point* dikarenakan masih adanya kendala dalam proses penanganan pengaduan masyarakat, diantaranya seperti kurangnya koordinasi antar instansi dan belum efektifnya penyampaian surat tindak lanjut masyarakat kepada instansi terkait.

Kegiatan dibuka oleh Mohamad Yudi Ahadiat, selaku Inspektur Pembantu Bidang Pemerintahan dan Kesejahteraan Masyarakat, Inspektorat Provinsi Jawa Barat. “Kami memiliki tiga kendala dalam penanganan pengaduan masyarakat. Pertama, sulitnya dalam mengkaji masalah dengan cepat. Kedua, koordinasi antar instansi yang masih tidak tepat sasaran. Terakhir, kesulitan dalam penyampaian laporan ke instansi di atasnya. Hal ini berdampak pada proses pengaduan masyarakat. Sehingga masyarakat beranggapan buruk terhadap kinerja pemerintah dalam mengurus pengaduan

masyarakat”, ujar Yudi dalam sambutan pembukaannya.

Dadan Wildan, selaku Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan, Kemensetneg menggarisbawahi hal berikut, “Pengaduan masyarakat merupakan bentuk kontrol masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Dengan adanya rapat kerja ini, kita bisa saling diskusi bersama, melakukan komunikasi yang baik, dan saling sinergi antar instansi, yaitu Kemensetneg, Inspektorat Provinsi dan Kabupaten/Kota”

“Forum semacam ini menjadi wahana untuk membangun

jejaring (*networking*) dan meningkatkan koordinasi dalam rangka sinergi penanganan pengaduan masyarakat serta meminimalisir jumlah surat tindak lanjut pengaduan masyarakat yang tidak diterima oleh instansi maupun surat respons dari instansi kepada Kemensetneg” ujar Hadi Nugroho, selaku Asdep Dumas, yang memimpin jalannya diskusi.

Lebih lanjut, sebagai bentuk penguatan *focal point* penanganan pengaduan masyarakat antara Kemensetneg dengan instansi terkait berwenang, maka Asdep Dumas mencanangkan *Pilot Project* penunjukkan *focal point* dengan fokus pada lima besar provinsi yang merupakan daerah asal/lokus pengaduan terbanyak, salah satunya yakni Provinsi Jawa Barat.

Melalui *Pilot Project* ini diharapkan pengiriman surat penanganan pengaduan masyarakat akan melalui dua jalur yaitu pos dan surat elektronik (*email*) dengan penunjukan *Person in Charge* (PIC) pada masing-masing instansi. Peran *focal point* tidak hanya sekedar sebagai pintu masuk dan keluar pengaduan masyarakat yang diteruskan Kemensetneg, namun juga mengawal proses

perkembangan penanganan pengaduan masyarakat secara lebih intensif. Melalui penguatan *focal point* diharapkan kontinuitas komunikasi dan koordinasi secara intensif, efektif, dan efisien akan terus terjalin.

“Dengan *pilot project* ini, kita semua berharap dapat masukan yang lebih komprehensif sehingga kita bisa menyelesaikan setiap pengaduan sebagai bentuk kehadiran negara dalam rangka melayani publik dan menyelesaikan persoalan di masyarakat,” tutup Dadan Wildan dalam sambutannya.

“Forum semacam ini menjadi wahana untuk membangun jejaring (*networking*) dan meningkatkan koordinasi dalam rangka sinergi penanganan pengaduan masyarakat..”

“Provinsi Jawa Barat sangat berterima kasih atas kesempatan yang diberikan oleh Kemensetneg yang menunjuk kami sebagai salah satu dari lima *pilot project* kegiatan penguatan *focal point* penanganan pengaduan masyarakat. Semoga dengan ini tidak ada lagi kendala dalam proses penanganan pengaduan masyarakat,” kata Yudi.

Kegiatan resmi ditutup oleh Hadi Nugroho melalui pemukulan gong sebagai tanda dimulainya *pilot project focal point* penanganan pengaduan masyarakat di Provinsi Jawa Barat.

(disadur dari https://www.setneg.go.id/baca/index/selenggarakan_rapat_kerja_evaluasi_asdep_dumas_kemensetneg_bekerjasama_dengan_inspektorat_provinsi_jawa_barat_perkuat_focal_point_penanganan_dumas).



Asdep Dumas menerima plakat sebagai bukti penguatan koordinasi Kemensetneg dengan Pemerintah Provinsi Jawa Barat

Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan memberikan sambutan dalam kegiatan Penguatan *Focal Point*



Tingkatkan Pelayanan Tenaga Listrik,

Asdep Dumas Lakukan Konfirmasi dan Klarifikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan PT PLN (Persero)

Listrik merupakan salah satu energi yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia karena hampir semua peralatan dalam kehidupan sehari-hari memerlukan listrik. PT PLN (Persero) sebagai perusahaan yang menjalankan bisnis kelistrikan di Indonesia memegang peranan penting dalam menyelenggarakan penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Dalam mencapai misinya sebagai penyedia tenaga listrik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, terkadang PT PLN (Persero) mendapatkan berbagai pengaduan karena ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Pengaduan tersebut tidak hanya ditujukan langsung kepada PT PLN (Persero), melainkan juga kepada Presiden RI dengan harapan Pemerintah dapat secara langsung dan cepat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

Salah satu pengaduan terkait pelayanan PT PLN (Persero) yang ditujukan kepada Presiden RI adalah pengaduan dari Saudara BDS (Inisial) yang pada intinya memohon penyelesaian penataan kabel akibat perbaikan atas terbakarnya gardu listrik di Cluster Valencia Graha Raya Bintaro, Tangerang Selatan, karena berpotensi menimbulkan korsleting dan meresahkan warga sekitar. Guna mewujudkan kehadiran negara dalam sendi-sendi kehidupan bermasyarakat, maka Asdep Dumas sebagai unit kerja yang mempunyai tugas menangani pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri langsung menindaklanjuti pengaduan tersebut dengan melakukan klarifikasi ke kantor PT PLN (Persero), sebagai instansi yang berwenang menyelesaikan permasalahan dimaksud, dan peninjauan lapangan ke lokasi masalah yang diadukan.

Kegiatan klarifikasi dan monitoring peninjauan lapangan atas pengaduan Saudara BDS dilakukan pada tanggal 9 April 2019 dengan mengunjungi PT PLN (Persero) Area Serpong. Tidak hanya mendengarkan klarifikasi dari pihak PT PLN (Persero) Area Serpong, Tim Asdep Dumas juga langsung melakukan klarifikasi dan monitoring ke lokasi permasalahan. Melalui kunjungan langsung ke lokasi permasalahan, tim berharap informasi pengaduan yang

didapat lebih lengkap dan komprehensif.

Melalui kegiatan ini, diperoleh informasi bahwa pihak PT PLN (Persero) Area Serpong yang menerima laporan gangguan listrik melalui *call center* 123 dari warga Cluster Valencia Graha Raya Bintaro Tangerang Selatan pada tanggal 28 Maret 2019 segera menindaklanjutinya dengan menyalakan listrik pelanggan yang padam. Namun proses penyalakan listrik tersebut dilakukan PT PLN (Persero) Area Serpong dengan menggunakan Saluran Udara Tegangan Rendah (SUTR) yang melintang di areal jalan depan rumah warga karena menunggu perbaikan kabel dalam tanah Saluran Kabel Tegangan Rendah (SKTR) karena harus berkoordinasi dengan pihak *developer* Graha Raya Bintaro. Kabel aliran listrik yang melintang di areal jalan depan rumah warga ini yang membuat resah warga karena dikhawatirkan akan berpotensi menimbulkan korsleting.

Meskipun PT PLN (Persero) Area Serpong memastikan bahwa SUTR dimaksud aman untuk lingkungan karena bersifat tegangan rendah, tetapi pihak PT PLN (Persero) Area Serpong juga memahami keluhan masyarakat tersebut karena mengganggu estetika dan adanya kotak listrik yang tidak tertata rapi pasca pemasangan kabel SUTR tersebut. Dari kegiatan klarifikasi dan monitoring pengaduan yang





dilakukan oleh Tim Asdep Dumas Kemensetneg, PT PLN (Persero) Area Serpong berkomitmen untuk mengupayakan penyelesaian permasalahan ini dengan berkoordinasi dengan pihak *developer* Graha Raya Bintaro.

Berselang satu bulan setelah kegiatan klarifikasi dan monitoring pengaduan yang telah dilakukan oleh Tim Asdep Dumas Kemensetneg, penggalian tanah untuk penataan kembali kabel listrik ke bawah tanah sudah dilakukan PT PLN (Persero) Area Serpong. Tidak hanya itu, dilakukan pula peremajaan *fuse-fuse* (sekring) dan kabel serta gardu listrik untuk meningkatkan pelayanan PT PLN (Persero) Area Serpong kepada warga.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan listrik yang tidak hanya diperlukan dalam kehidupan sehari-hari namun juga diperlukan untuk menunjang perekonomian di Indonesia, PT PLN (Persero) juga membangun Pembangkit Listrik Tenaga Mesin Gas (PLTMG) di berbagai daerah. Proses pembangunan PLTMG tentunya memerlukan pengadaan tanah. Proses pengadaan tanah bagi pembangunan untuk kepentingan umum ini lah yang terkadang menimbulkan konflik dengan masyarakat. Konflik yang tidak kunjung menemukan kesepakatan penyelesaian seringkali bermuara pada pengaduan masyarakat kepada Presiden. Salah satu pengaduan terkait pengadaan tanah untuk pembangunan PLTMG berasal dari Saudara EK (Inisial).

Inti dari pengaduannya adalah memohon keadilan dan perlindungan hukum terkait terbitnya surat Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Barito Kuala tentang pemutusan hubungan hukum dengan Sertifikat Hak Guna Bangunan (SHGB) Nomor 188 seluas 125.048 m² yang digunakan untuk PLTMG di Kecamatan Tamban, Kabupaten Barito Kuala, Provinsi Kalimantan Selatan.

Saudara EK merasa keberatan dengan proses pengadaan tanah sampai penetapan konsinyasi di Pengadilan Negeri Marabahan. Tidak hanya itu, Saudara EK juga mengadukan tidak adanya akses menuju lahan dan aset milik yang bersangkutan. Berdasarkan pengaduan tersebut, Tim Asdep Dumas Kemensetneg mencoba untuk mengklarifikasi duduk permasalahan dengan melakukan gelar pengaduan yang melibatkan PT PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Kalimantan Bagian Tengah di Provinsi Kalimantan Selatan (UIP Kalbagteng) sekaligus melakukan peninjauan lokasi secara langsung pada tanggal 1 s.d. 3 Mei 2019.

Berdasarkan hasil peninjauan lokasi yang dilaksanakan Tim Asdep Dumas Kemensetneg bersama Saudara EK, jajaran PT PLN (Persero) UIP Kalbagteng, PLN UPP Kitringkal 1 Pulau Pisau, Kejaksaan Tinggi Kalimantan Selatan, dan PT Surveyor Indonesia Cabang Banjarbaru didapatkan informasi bahwa lahan dan aset Power Plant 8 MW milik



KIRI

Proses penataan kembali kabel bawah tanah di Garaha Raya Bintaro

KANAN

Kegiatan peninjauan lokasi ke lahan milik Saudara EK

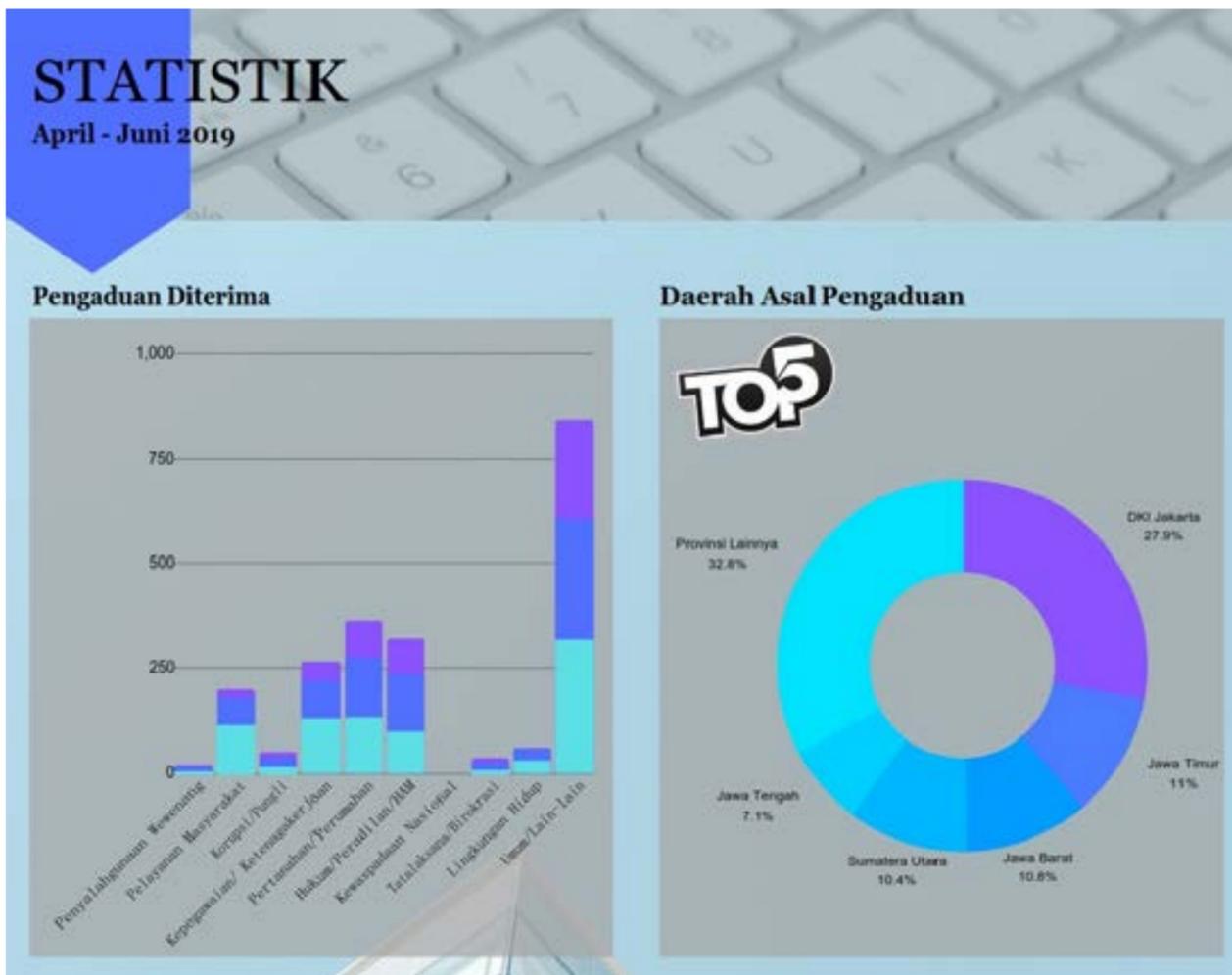
Saudara EK memiliki akses baik melalui jalan darat ataupun sungai, karena bentuknya yang menyerupai huruf U. Untuk menghindari timbulnya permasalahan dengan Saudara EK, pihak PT PLN (Persero) UIP Kalbagteng berencana menggunakan akses sungai kecil untuk masuk ke lokasi proyek sehingga tidak akan melalui lahan milik Saudara EK.

Terkait keberatan terhadap proses pengadaan tanah, Kantor Pertanahan Kabupaten Barito Kuala menyampaikan bahwa pengadaan tanah untuk pembangunan PLTMG Kalimantan Selatan Peaker 200 MW juga telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. PT PLN (Persero) UIP Kalbagteng juga telah mengikuti persidangan sampai tingkat kasasi atas keberatan yang diajukan Saudara EK terhadap penetapan nilai ganti rugi tanahnya. Terkait sisa tanah SHGB Nomor 188 seluas 18.702 m² milik Saudara

EK yang tidak dibebaskan oleh PT PLN (Persero) UIP Kalbagteng, yang bersangkutan dapat mengurus permohonan sertifikatnya melalui Kantor Pertanahan Kabupaten Barito Kuala.

Dengan adanya klarifikasi dan monitoring pengaduan masyarakat secara langsung ke lokasi permasalahan maka duduk permasalahan menjadi lebih jelas dan cepat penanganannya, seperti pengaduan Saudara EK yang berdasarkan hasil peninjauan lokasi ternyata tidak terbukti kebenarannya karena akses menuju lahan dan asetnya tidak tertutup oleh Proyek PLTMG Kalimantan Selatan Peaker 200 MW dan sisa lahan miliknya dapat segera dimohonkan sertifikatnya ke Kantor Pertanahan setempat. Dengan demikian penanganan pengaduan dimakud dapat dinyatakan selesai.

“Dengan adanya klarifikasi dan monitoring pengaduan masyarakat secara langsung ke lokasi permasalahan maka duduk permasalahan menjadi lebih jelas dan cepat penanganannya”



Pada triwulan kedua di tahun 2019 ini (Bulan April sampai dengan Juni), Asdep Dumas telah menerima 2.154 surat pengaduan masyarakat, sekitar 600 surat lebih sedikit dibanding triwulan pertama. Berbeda dengan triwulan pertama dengan 3 besar jenis masalah pengaduan yang masuk yaitu Pertanahan/ Perumahan, Hukum/ Peradilan/ HAM dan Pelayanan Masyarakat, pada triwulan kedua ini, tiga besar jenis masalah pengaduan yang diterima meliputi Umum/Lain-lain sebanyak 839 surat (39 %), Pertanahan/ Perumahan sebanyak 362 surat (16, 8 %), Hukum/ Peradilan/ HAM sebanyak 318 surat (14, 8 %).

Selebihnya jumlah surat pengaduan yang masuk berdasarkan jenis masalah yaitu: Kepegawaian/ Ketenagakerjaan

sebanyak 265 surat (12, 3 %), Pelayanan Masyarakat sebanyak 201 surat (9, 3 %), Lingkungan Hidup sebanyak 61 surat (2, 8 %), Korupsi/ Pungli sebanyak 51 surat (2, 4 %), Tatalaksana/ Birokrasi sebanyak 37 (1, 7 %) dan Penyalahgunaan Wewenang sebanyak 20 surat (0,9 %).

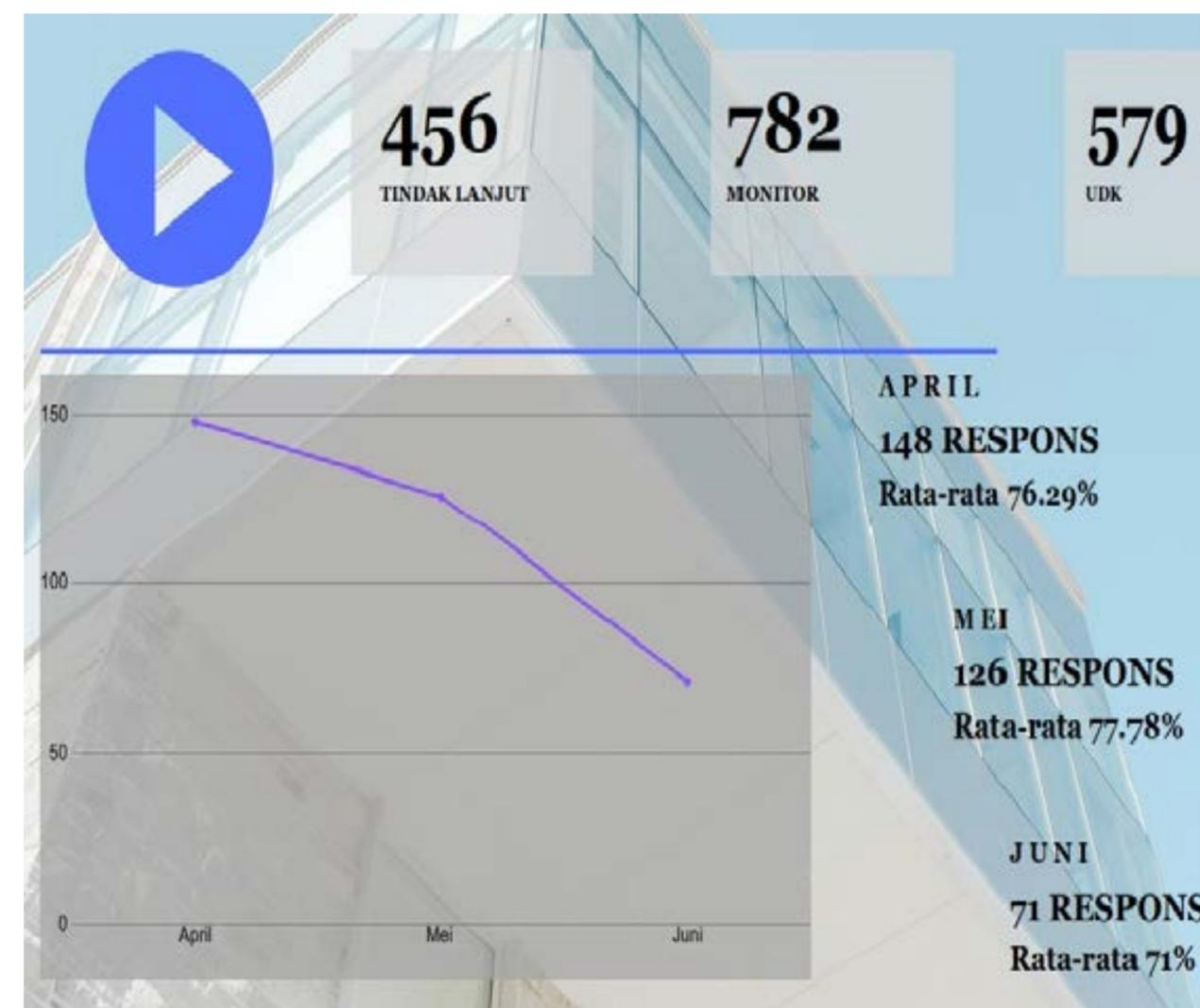
Berdasarkan asal daerah/ lokus pengaduan 5 besar terbanyak, pada triwulan kedua 2019 ini, masih sama dengan triwulan pertama, antara lain meliputi DKI Jakarta sebanyak 602 surat (27, 9%), Jawa Timur sebanyak 236 surat (11 %), Jawa Barat sebanyak 233 surat (10, 8 %), Sumatera Utara sebanyak 224 surat (10, 4 %) dan Jawa Tengah sebanyak 152 surat (7, 1 %).

Selama triwulan kedua tahun 2019, sejumlah 1817 surat pengaduan yang masuk ke Asdep Dumas telah ditangani. Surat-surat tersebut terdiri atas 456 surat yang diteruskan kepada instansi terkait, 782 surat yang dimonitor dan 579 surat untuk diketahui (UDK). Surat yang dimonitor maupun cukup untuk diketahui (UDK) dikarenakan surat tersebut hanya berupa tembusan, tidak disertai data/dokumen pendukung, tidak jelas identitas pengirim surat maupun substansi permasalahannya serta pengulangan surat sebelumnya.

Pada triwulan kedua ini, banyak instansi yang cukup responsif menangani dan menginformasikan penanganan pengaduan masyarakat yang telah diteruskan oleh Asdep Dumas dari bulan April sampai dengan bulan Juni 2019,

rata-rata respons yang diterima Asdep Dumas dari instansi terkait persentasenya di atas 70%.

Pada bulan April 2019, surat tindak lanjut pengaduan yang mendapatkan respons dari instansi terkait sebanyak 148 surat (76,29%), pada Bulan Mei sebanyak 126 surat (77,78%) dan pada Bulan Juni sebanyak 71 surat (71%). Asdep Dumas menggunakan berbagai metode agar instansi terkait lebih pro aktif dalam menangani pengaduan masyarakat, beberapa diantaranya yaitu melalui monitoring penanganan pengaduan masyarakat dan penguatan focal point penanganan pengaduan masyarakat kepada Presiden. Terwujudnya penanganan pengaduan masyarakat yang efektif menjadi salah satu cerminan negara hadir di tengah masyarakat.



Statistik Penanganan Surat Pengaduan Masyarakat bulan April s.d. Juni 2019

RESPONS TANGGAP PEMERINTAH DALAM PENGADUAN PENYIMPANGAN DANA BOS

DUA ORANG WARGA Kota Bekasi, Jawa Barat, menyampaikan surat pengaduan kepada Presiden mengenai dugaan penyimpangan dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS). Mereka melaporkan bahwa diduga telah terjadi kecurangan dalam pengadaan buku yang bersumber dari dana BOS Tahun Anggaran 2018 di SD dan SMP yang berada pada lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bekasi. Kementerian Sekretariat Negara (Kemsetneg) merespons pengaduan tersebut dengan mendorong penanganan permasalahan ini kepada Pemerintah Kota Bekasi guna mendapatkan klarifikasi dan penjelasan. Pihak Inspektorat Kota Bekasi menyambut baik melalui koordinasi dengan Inspektorat Jenderal Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Audit khusus pun segera dilakukan.

Dari hasil audit khusus tersebut diperoleh beberapa fakta. Pertama, bahwa memang benar terdapat pembelian buku bertema bahaya narkoba sebanyak 6 jilid (1 set) di 137 SD Negeri dan Swasta serta 213 SMP Negeri dan Swasta di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bekasi.

Kedua, ditemukan fakta bahwa harga per set buku dimaksud dijual Rp2.500.000,-. Namun, berdasarkan hasil pengecekan di internet dan surat keterangan kesalahan harga buku oleh penyedia barang, diketahui bahwa harga buku sebenarnya Rp2.100.000,-. Dengan demikian, ada selisih kemahalan senilai Rp400.000,- per set.

Sementara itu, telah terjual sebanyak 455 set buku, sehingga total selisih kemahalan yang terjadi sebanyak

Rp182.000.000,- (455 set x Rp400.000,-).

Ketiga, pengadaan buku tersebut dikoordinasikan secara langsung oleh Saudara USM yang saat itu menjabat sebagai Kabid Dikdas dan Manager BOS Dinas Pendidikan Kota Bekasi. Mekanisme pembayaran dilakukan secara langsung kepada Saudara USM untuk tingkat SMP, sedangkan untuk tingkat SD pembayaran dikoordinasikan melalui bendahara UPTD kemudian uang yang terkumpul diserahkan kepada yang bersangkutan. Perbuatan Saudara USM bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, antara lain Pasal 4 butir (2) Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin PNS, dan Bab II huruf c angka 2 huruf (d) Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2018 tentang Juknis BOS Tahun 2018 yang menyebutkan bahwa Tim BOS Kabupaten/Kota dilarang menjadi distributor/ pengecer dalam proses pembelian/pengadaan buku dan barang.

Dari hasil pemeriksaan yang telah dilakukan, akhirnya kepada yang bersangkutan akan ditetapkan hukuman disiplin karena dianggap melakukan kelalaian dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai Manager BOS Kota Bekasi Tahun 2018. Selain itu, kepada Saudara USM juga diperintahkan untuk mempertanggungjawabkan selisih kemahalan sejumlah Rp182.000.000,- dengan cara menyetorkan ke rekening kas daerah Kota Bekasi untuk kemudian disalurkan kepada masing-masing sekolah yang membeli buku tersebut.

Partisipasi masyarakat dalam mengawal penggunaan dana BOS, disertai respons instansi pemerintah yang tanggap merupakan sinergisitas dalam mendukung akuntabilitas dan transparansi. Terlebih hal ini melahirkan penyelesaian masalah yang berdampak positif bagi masyarakat.

Sumber Gambar: hindustantimes.com



TINDAKLANJUTI PENGADUAN GURU AGAMA, PEMERINTAH DAPATKAN APRESIASI

“Dengan hormat, kami yang bertanda tangan di bawah ini mewakili teman-teman mengucapkan terima kasih atas bantuan Bapak Presiden terhadap kami 7 guru agama yang tertunda mutasi dari NIP Kementerian Agama ke Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta”

DEMIKIAN SEPENGGAL UCAPAN terima kasih dalam sepucuk surat yang diterima Kemsetneg. Surat tersebut disampaikan setelah yang bersangkutan akhirnya menerima petikan SK Gubernur Provinsi DKI Jakarta tentang pencatatan pindahan beberapa orang Aparatur Sipil Negara (ASN) dari Kementerian Agama menjadi ASN Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, termasuk dirinya.

Singkat cerita, yang bersangkutan sebelumnya pernah menyampaikan surat pengaduan yang ditujukan kepada Presiden. Isi pengaduan pada intinya memohon bantuan penyelesaian alih status kepegawaian beberapa guru agama dari ASN Kementerian Agama menjadi ASN Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Guru agama dimaksud telah lama mengajukan permohonan usulan alih status namun belum diproses lebih lanjut.

Atas dasar pengaduan tersebut, Kemsetneg menindaklanjutinya dengan menyampaikan surat kepada Sekretaris Jenderal Kementerian Agama untuk mendapatkan penjelasan. Selanjutnya, Kemsetneg juga melakukan rapat koordinasi dengan Biro Kepegawaian Kementerian Agama dan Badan Kepegawaian Daerah

Dari hasil koordinasi diperoleh penjelasan bahwa atas usulan alih status kepegawaian harus dilakukan verifikasi data terlebih dahulu sebelum kemudian dilakukan pengajuan berkas ke Kanreg V Badan Kepegawaian Negara. Verifikasi data telah dilakukan dan ditemukan bahwa terdapat beberapa nama yang belum dapat diproses dengan alasan mengajar bukan di sekolah negeri, tidak mendapat rekomendasi dari Kepala Sekolah, meninggal dunia, dan mengundurkan diri. Kepada nama-nama dimaksud telah disampaikan penjelasan tersebut, namun belum ada respons.

Setelah dilakukan rapat koordinasi, kepada yang bersangkutan disampaikan untuk kiranya dapat melengkapi berkas administrasi yang diperlukan guna memenuhi tahapan yang harus ditempuh sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pada akhirnya, setelah dilakukan penyelesaian berkas administrasi dan melewati tahapan yang harus dipenuhi, terbitlah SK Gubernur Provinsi DKI Jakarta tentang pencatatan pindahan beberapa orang ASN dari Kementerian Agama menjadi ASN Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Selanjutnya para ASN tersebut juga telah ditempatkan dan didayagunakan pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

DUGAAN MALPRAKTIK PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT GANDARIA JAKARTA SELATAN

MASALAH MALPRAKTIK DALAM pelayanan kesehatan pada akhir-akhir ini mulai ramai dibicarakan masyarakat dari berbagai golongan. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya pengaduan kasus-kasus malpraktik yang diajukan masyarakat terhadap profesi dokter yang dianggap telah merugikan pasien dalam melakukan pengobatan. Sebenarnya dengan meningkatnya jumlah pengaduan ini membuktikan bahwa masyarakat mulai sadar akan haknya dalam usaha untuk melindungi dirinya sendiri dari tindakan pihak lain yang merugikannya.

Saudara AH merupakan salah satunya, diwakili oleh Kuasa Hukumnya Saudara DW, yang bersangkutan melaporkan dugaan malpraktik oleh oknum dokter terhadap dirinya dan meminta pertanggung-jawaban manajemen Rumah Sakit Gandaria, Jakarta Selatan.

Kemensetneg merespons pengaduan tersebut dengan mendorong penanganan permasalahan ini kepada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta guna mendapatkan klarifikasi dan penjelasan atas laporan dimaksud. Pihak Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta pun menyambut baik pengaduan tersebut dengan melakukan langkah-langkah tindak lanjut penyelesaian kasus melalui pengiriman surat tanggal 14 Maret 2019 kepada Direktur Rumah Sakit Gandaria Jakarta Selatan.

Terhadap surat pengaduan tersebut, Direktur Rumah Sakit Gandaria Jakarta Selatan telah merespons pengaduan dimaksud dengan mengirimkan surat pada tanggal 19 Maret 2019 yang pada intinya mengklarifikasi serta menjelaskan bahwa kasus Saudara AH telah terselesaikan melalui Akta Kesepakatan Perdamaian yang dibuat pada tanggal 9 Mei 2018 dihadapan Notaris, antara dr. IP, dan Saudara AH.

Selanjutnya diperoleh informasi bahwa telah dilakukan pertemuan dengan Rumah Sakit Gandaria Jakarta Selatan pada tanggal 21 Maret 2019 yang dihadiri oleh Direktur dan Ketua Komite Medis Rumah Sakit Gandaria Jakarta Selatan, untuk meminta klarifikasi kebenaran

kasus tersebut dan langkah-langkah mediasi serta tindak lanjut yang sudah dilaksanakan oleh pihak manajemen Rumah Sakit Gandaria Jakarta Selatan dengan pasien. Dalam kesempatan itu juga pihak manajemen memberikan penjelasan tentang Putusan Majelis Pemeriksa Disiplin Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI) atas pengaduan tanggal 19 September 2018, yang menjatuhkan sanksi pencabutan sementara Surat Tanda Registrasi (STR) selama 6 bulan dan mengikuti pelatihan tentang tindakan *liposuction* terhadap dr. IP.

Berdasarkan amar Keputusan Majelis Pemeriksa Disiplin MKDKI tersebut, akhirnya Suku Dinas Kesehatan Kota Administrasi Jakarta Selatan juga telah mencabut Surat Izin Praktek (SIP) dr. IP.

Pada tanggal 15 April 2019, Tim Suku Dinas Kesehatan Kota Administrasi Jakarta Selatan melakukan visitasi untuk pembinaan dan pengawasan ke Rumah Sakit Gandaria Jakarta Selatan dan juga telah dilakukan pertemuan pada tanggal 25 April 2019 dengan mengundang Saudara AH serta kuasa hukumnya untuk mendengarkan keterangan dari pihak pasien terkait pengaduan tersebut.

Dari hasil pertemuan tersebut, telah dilakukan pertemuan lanjutan pada tanggal 29 April 2019. Sesuai tugas dan fungsinya, Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta dengan didampingi Biro Hukum Kemenkes memfasilitasi mediasi pihak Saudara AH dengan pihak Rumah Sakit Gandaria Jakarta Selatan untuk membahas tindak lanjut penyelesaian kasus tersebut, namun upaya ini belum berhasil karena masing-masing pihak tidak menemukan kesepakatan damai, dan akhirnya sepakat untuk menempuh jalur hukum untuk penyelesaian kasus tersebut.

RESPON PEMERINTAH DALAM MERINGANKAN PEMBAYARAN TUNGGAKAN RETRIBUSI RUMAH SUSUN PULOGEBOANG

BANYAKNYA PENDUDUK YANG bermukim di pinggiran kota karena tak mampu memiliki hunian layak di pusat kota tak pelak menyebabkan kemacetan lalu lintas yang amat parah. Tak hanya itu, masih banyak masyarakat yang kesulitan mendapatkan hunian sehingga terpaksa menempati area permukiman kumuh dan ilegal. Dalam upaya menanggulangi masalah tersebut, pemerintah memberikan solusi melalui program Rumah Susun Sewa (Rusunawa). Rumah Susun (Rusun) Pulogebang merupakan salah satunya, Rusunawa yang berada Jalan Raya Pulo Gebang, Cakung, Jakarta Timur ini diresmikan oleh Gubernur DKI Jakarta saat itu, Bapak Joko Widodo pada tanggal 9 september 2013. Rusun Pulogebang ini sendiri awalnya diperuntukan bagi warga yang terkena dampak normalisasi Kali Ciliwung.

Adanya program pemerintah yang ingin membantu masyarakat melalui Rusunawa tersebut ternyata menimbulkan beberapa masalah, dikarenakan terdapat 2 orang warga DKI Jakarta yang menyampaikan pengaduan kepada Presiden terkait permohonan keringanan pembayaran tunggakan retribusi unit hunian di Rusun Pulogebang. Saudara ES misalnya, yang bersangkutan menyampaikan bahwa saat ini sedang mengalami keterbatasan penghasilan dan kondisi aktivitas sehingga harus menunggak sewa. Lain halnya dengan Saudara IR yang menyampaikan alasannya harus menunggak sewa dikarenakan saat ini menderita penyakit asma dan sedang menjalani rawat jalan.

Kementerian Sekretariat Negara (Kemensetneg) telah merespons pengaduan tersebut dengan meneruskannya kepada Instansi yang berwenang menyelesaikan permasalahan tersebut guna mendapatkan klarifikasi dan penjelasan yang komprehensif. Pihak Inspektorat Provinsi DKI Jakarta pun menyambut baik dengan segera merespon pengaduan tersebut dan telah mengirimkan jawaban kepada Kemensetneg.

Dari hasil pemeriksaan, diperoleh beberapa fakta. Pertama, Saudara ES menempati Rusun Pulogebang Blok A lantai 1 No. 16 sejak bulan Oktober 2013 berdasarkan surat perjanjian tanggal 28 Oktober 2013 dengan sewa hunian warga relokasi sebesar Rp273.000,-/bulan. Terhitung mulai

bulan Februari 2014 s.d. bulan April 2019 yang bersangkutan belum pernah melakukan pembayaran sewa rusun, air, dan listrik sehingga saat ini yang bersangkutan memiliki tunggakan termasuk denda sebesar Rp32.461.632,-.

Kedua, Saudara IR yang menempati Rusun Pulogebang Blok A lantai 5 No. 04 sejak bulan Desember 2013 berdasarkan surat penjanjian tanggal 31 Desember 2013 dengan sewa hunian warga relokasi sebesar Rp183.000,-/ bulan. Terhitung mulai bulan Februari 2014 s.d. bulan April 2019 yang bersangkutan belum pernah melakukan pembayaran sewa rusun, air, dan listrik sehingga jumlah tunggakan yang bersangkutan termasuk denda sebesar Rp21.149.612,-.

Berdasarkan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan, akhirnya Kepala Unit Pengelola Rumah Susun Pulogebang, Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Provinsi DKI Jakarta memberikan kebijaksanaan dan menyetujui permohonan Saudara ES dan Saudara IR dengan memberi keringanan berupa membayar secara dicicil setiap bulannya. Keduanya juga telah membuat surat pernyataan bermaterai pada tanggal 21 Maret 2019 yang menyatakan bahwa sanggup mencicil setiap bulannya yang dimulai pada bulan April 2019 dengan ketentuan apabila tidak mencicil maka keduanya bersedia dikeluarkan Rusun Pulogebang.



Sumber Gambar: *Tempo.co.id*



INVESTIGASI

LAPANGAN

Tim Asdep Dumas Kemensetneg melakukan peninjauan lokasi lahan pengadu yang bersinggungan proyek PLTMG di Kecamatan Tamban, Kabupaten Barito Kuala, Provinsi Kalimantan Selatan

SER DADU



Asdep Dumas memberikan pemaparan dalam kegiatan Rapat Kerja Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan Pemprov Jabar



Pemutakhiran data penanganan pengaduan masyarakat dengan Inspektorat Kabupaten Bekasi



Tim Asdep Dumas Kemensetneg melakukan penyerapan aspirasi terkait pendirian Pabrik Pengolahan Limbah B3



Pemantauan dan klarifikasi pengaduan masyarakat dengan jajaran Kepolisian Daerah Kalimantan Timur

Pemantauan dan klarifikasi pengaduan masyarakat dengan jajaran Kantor Wilayah BPN Provinsi Kalimantan Timur



Klarifikasi keluhan masyarakat yang disampaikan kepada Presiden RI dengan Bupati Cilacap beserta jajaran

Foto bersama Tim Asdep Dumas Kemensetneg dengan jajaran Kepolisian Daerah Jambi setelah kegiatan klarifikasi pengaduan masyarakat terkait *illegal drilling*





Pemutakhiran data pengaduan masyarakat dengan Inspektorat Kabupaten Sukabumi

Klarifikasi keluhan masyarakat yang disampaikan kepada Presiden RI dengan Wali Kota Bogor beserta jajaran



Peninjauan lokasi aset milik pengadu di Kabupaten Barito Kuala, Provinsi Kalimantan Selatan



Tim Asdep Dumas Kemensetneg melakukan peninjauan lapangan ke Pabrik Pengolahan Limbah B3 di Kabupaten Bogor



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