Buletin Triwulanan
Vol.1 - 2019

Bungamas

Buletin Pengaduan Masyarakat

Kemensetneg Jajaki Penguatan Focal Point dengan Kementerian/Lembaga

Rindu: Monitoring Pengaduan Masyarakat dengan Kepolisian

What's On: Benchmarking Kemen PUPR ke Kemensetneg

Stater: Statistik Terkini Penanganan Dumas

Hi-Lite: Forum Konsolidasi Pengelolaan Dumas

Daftar Isi

hal.1... What's On

Masuk Top 99 Inovasi Pelayanan Publik, KemenPUPR, *Benchmarking* ke Kemensetneg

hal.4... Hi-Lite

Himpunan Liputan Terkini

Forum Konsolidasi Pengelola Pengaduan Masyarakat Bersinergi di Istana Cipanas, guna Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat

hal.11... Hi-Lite 2

Himpunan Liputan Terkini

Tingkatkan Kualitas Penanganan Pengaduan Pertanahan, Asdep Dumas Gelar Diskusi dan Konsultasi Pakar Hukum Agraria

hal.15... Rindu

Monitoring Pengaduan Masyarakat

Pemantauan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat ke Instansi Kepolisian

hal.20... Stater

Statistik Terkini

Statistik Pengaduan Masyarakat Bulan Januari - Maret 2019

hal.22... Akses

Kisah Sukses

- PT. Kereta Api Indonesia
- Penanganan Penyalahgunaan Dana Desa

hal.25... Serdadu

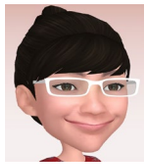
Serba-serbi Dari Dumas

Redaksi

Penanggung Jawab

Hadi Nugroho

Pemimpin Redaksi



Yane Widayanti

Editor Redaktur

Fina Hayati

M. Rizky Noviyanto

Pembuat Artikel

Nindita Indraswari

Anisa Dewi P

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

Masuk Top 99 Inovasi Pelayanan Publik, KemenPUPR *Benchmarking* ke Kemensetneg

Peserta Diklatpim IV Kemen PUPR melakukan kegiatan Benchmarking di Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara terkait Inovasi Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pagi itu, 26 Februari 2019, Gedung Baru Kementerian Sekretariat Negara Sayap Timur ramai pegawai berkemeja putih yang memenuhi *lobby* gedung. Rombongan pemuda-pemudi tersebut adalah Peserta Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan IV Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Kemen PUPR) yang datang untuk melakukan *benchmarking* di Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat (Asdep Dumas).

Asdep Dumas Kemensetneg baru saja menerima penghargaan Anugerah Top 99 Inovasi Tahun 2018 dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) pada bulan September 2018. Penghargaan ini diberikan kepada instansi pemerintah baik pusat maupun daerah yang menelurkan inovasi di bidang pelayanan publik. Pada tahun 2018 Kementerian Sekretariat Negara turut berpartisipasi dalam kompetisi yang digelar setiap tahunnya oleh KemenPAN-RB, dengan inovasi Monitoring Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Presiden RI.

Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat menerima kunjungan 30 peserta pelatihan Diklatpim IV di Ruang Aspirasi Kemensetneg.

Yunaldi selaku Kepala Balai Diklat PUPR Wilayah III Jakarta juga menyampaikan terima kasih atas kesempatan melakukan kunjungan dan dapat belajar dari Kemensetneg.

"..Penghargaan ini diberikan kepada instansi pemerintah baik pusat maupun daerah yang menelurkan inovasi di bidang pelayanan publik. Pada tahun 2018 Kementerian Sekretariat Negara turut berpartisipasi dalam kompetisi yang digelar setiap tahunnya oleh KemenPAN-RB, dengan inovasi Monitoring Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Presiden RI.."

Peserta Diklatipim IV Kemen PUPR yang melakukan Kegiatan *Benchmarking* di Kantor Kemensetneg

Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat menerima Peserta Diklatpim IV Kemen PUPRt

"..Peningkatan kualitas penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara sesuai dengan Program Nawacita Presiden Jokowi yakni menghadirkan Negara dalam kehidupan bermasyarakat..."

Yunaldi mengungkapkan bahwa kegiatan visitasi ke Kemensetneg ini merupakan salah satu agenda dalam pelatihan untuk peserta belajar menciptakan inovasi dan menyusun proyek perubahan.

Hadi Nugroho terus berusaha meningkatkan kualitas penanganan terkait pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara sesuai Program Nawacita Presiden Jokowi yakni menghadirkan Negara dalam kehidupan bermasyarakat. Asdep Dumas yang sebelumnya secara umum hanya melakukan verifikasi, identifikasi, dan menyalurkan pengaduan masyarakat kepada instansi terkait, sejak 2016 berinovasi mencetuskan sistem Monitoring Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Forum Konsolidasi Pengelola Pengaduan Masyarakat
"Bersinergi di Istana Cipanas, Guna Efektivitas Penanganan Pengaduan Masyarakat"

Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat menyerahkan plakat kepada peserta yang hadir mewakili instansinya

Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, Kementerian Sekretariat Negara (Kemensetneg) menyelenggarakan Forum Konsolidasi Pengelola Pengaduan Masyarakat, pada hari Kamis, tanggal 28 Februari 2019, di Istana Kepresidenan Cipanas. Forum dibuka secara resmi dan dipimpin oleh Hadi Nugroho, Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, Kemensetneg, dan dihadiri perwakilan Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kementerian Agraria dan Tata Ruang, Kantor Staf Presiden, dan Kepolisian RI.

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) menjadikan pelayanan publik sebagai salah satu sektor yang perlu mendapatkan prioritas bagi Pemerintah termasuk pelayanan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan saat ini yaitu respons yang cepat terhadap permasalahan yang

"...Meningkatnya tuntutan masyarakat atas tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) menjadikan pelayanan publik sebagai salah satu sektor yang perlu mendapatkan prioritas Pemerintah.."

"...Penanganan pengaduan masyarakat tidak semata-mata hanya menerima, menampung, dan menyalurkan permasalahan yang disampaikan.."

terbaik. Penanganan pengaduan masyarakat tidak semata-mata hanya menerima, menampung, dan menyalurkan permasalahan yang disampaikan, melainkan terdapat asas-asas yang harus dilaksanakan dalam penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PAN Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009, yaitu Kepastian Hukum, Transparansi, Koordinasi, Efektifitas dan Efisiensi, Akuntabilitas, Obyektifitas, Proporsionalitas, Kerahasiaan.

Saat ini, hampir setiap instansi memiliki unit yang menangani pengaduan masyarakat, baik yang disampaikan oleh individu ataupun perwakilan suatu kelompok masyarakat, sebagai bentuk respons atas berbagai permasalahan yang berkembang dalam masyarakat. Pada praktiknya, penanganan atas suatu substansi pengaduan seringkali melibatkan beberapa instansi terkait secara terpadu, terkoordinasi, dan sinergis. Oleh karena itu, diperlukan suatu media komunikasi yang antara lain dapat diwujudkan dalam

Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, Hadi Nugroho dalam kegiatan Forum Konsolidasi

Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat dalam menyerahkan plakat kepada Inspektur Khusus, Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri

suatu forum konsolidasi antar instansi pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat dalam upaya mencapai persamaan persepsi dan mekanisme serta koordinasi antar instansi pengelola penanganan pengaduan masyarakat

Penyelenggaraan forum kali ini bertujuan untuk menciptakan pola penanganan pengaduan masyarakat yang efektif dan membangun jejaring dalam rangka meningkatkan sinergi antar Kementerian/Lembaga (K/L). Sinergisitas antar pengelola pengaduan masyarakat merupakan salah satu upaya dalam mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang dapat dimulai dengan penguatan focal point. Kolaborasi antar K/L dan pemerintah daerah diperlukan untuk memudahkan monitoring penanganan pengaduan masyarakat dalam rangka mewujudkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas.

"...Sinergisitas antar pengelola pengaduan masyarakat merupakan salah satu upaya dalam mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang dapat dimulai dengan penguatan focal point..."

"...Kesepahaman yang sama antar K/L seyogyanya ditindaklanjuti dengan meningkatkan komunikasi dan koordinasi serta membicarakan hal-hal teknis lebih lanjut guna merumuskan mekanisme pertukaran data dan informasi penanganan pengaduan masyarakat..."

"Dengan adanya forum ini, kita bisa berbagi pengalaman dan pemikiran terkait penanganan pengaduan masyarakat," ucap Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, Kemensetneg, Hadi Nugroho. Pernyataan tersebut didukung sepenuhnya oleh Inspektur Khusus Inspektorat Jendral Kementerian Dalam Negeri, Sri Wahyuningsih. “Kita harus saling berkolaborasi dan berintegrasi sehingga kita semua dapat menyelesaikan tugas, khususnya terkait pengaduan masyarakat ini, hingga hasilnya sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat,” tambah Sri Wahyuningsih.

Dalam menjawab tuntutan tersebut, perlu adanya reformasi demi mewujudkan pemerintahan yang responsif, sehingga mampu mengimbangi apa yg menjadi keinginan masyarakat. Oleh karena itu forum kali ini, berkomitmen membangun kolaborasi antar K/L yang dituangkan dalam butir-butir kesepakatan. Kesepahaman yang sama antar K/L seyogyanya ditindaklanjuti dengan meningkatkan komunikasi dan koordinasi lebih lanjut guna merumuskan mekanisme pertukaran data dan informasi penanganan pengaduan masyarakat, penunjukkan *Person in Charge* (PIC) pada setiap K/L, dan membentuk Whatsapp Group yang beranggotakan PIC K/L serta penambahan PIC dari seluruh K/L.

Kegiatan Forum Konsolidasi di Istana Cipanas

Peserta Forum Konsolidasi dari Itwasum Kepolisian Negara RI

Perwakilan dari Kantor Staf Presiden juga turut meramaikan jalannya diskusi dengan mengungkapkan pemikirannya. "Kedepannya dengan kesepakatan ini seluruh K/L bisa bersinergi, *sharing,* dan saling melengkapi untuk bisa menyelesaikan permasalahan yang diadukan khususnya terkait pelayanan publik maupun melakukan pengawasan terhadap laporan-laporan atau aduan masyarakat tersebut", ucap Fani Irsanti.

Dalam *closing statement* yang disampaikan oleh Hadi Nugroho ditegaskan lagi mengenai butir-butir kesepakatan yang disusun bersama seluruh peserta forum. "PIC masing-masing instansi yang hadir pada hari ini, akan tergabung dalam grup Whatsapp guna menciptakan pola penanganan pengaduan masyarakat antar K/L secara efektif dan sinergis".

"Kedepannya dengan kesepakatan ini seluruh K/L bisa bersinergi, sharing, dan saling melengkapi untuk bisa menyelesaikan permasalahan yang di adukan khususnya terkait pelayanan publik..."

Prof. Dr. Dadan Wildan, M.Hum., selaku Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan menyerahkan Plakat kepada Prof. Dr. Nurhasan Ismail, S.H., M.Si.

Tingkatkan Kualitas Penanganan Pengaduan Pertanahan, Asdep Dumas Gelar Diskusi dan Konsultasi Pakar Hukum Agraria

Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, Kementerian Sekretariat Negara (Kemensetneg) menyelenggarakan Diskusi dan Konsultasi Pakar pada hari Rabu, tanggal 6 Maret 2019 di Yogyakarta. Diskusi dan Konsultasi ini mengusung tema "Merumuskan Tata Kelola Pengawasan dan Pengakhiran Hak Atas Tanah". Guru Besar Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada (UGM), Prof. Dr. Nurhasan

Kegiatan Diskusi dan Konsultasi Pakar

Ismail, S.H., M.Si. bertindak sebagai narasumber.

Kegiatan dibuka secara resmi oleh Hadi Nugroho, Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, Kemensetneg. Tingginya pengaduan pertanahan kepada Presiden RI, mendorong Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat menyelenggarakan kegiatan ini.

Diskusi dan Konsultasi diawali dengan pemaparan materi oleh Prof. Dr. Nurhasan Ismail, S.H., M.Si. Selanjutnya, peserta diskusi dan konsultasi yang terdiri atas pejabat/pegawai Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, Asisten Deputi Hubungan Organisasi Kemasyarakatan dan Organisasi Politik, Asisten Deputi Bidang Hukum, dan Asisten Deputi Hubungan Masyarakat menyampaikan pertanyaan dan/atau mengonsultasikan permasalahan-permasalahan yang diadukan oleh masyarakat kepada narasumber.

"...Lemahnya pengendalian dan pengawasan hak atas tanah menjadi fokus diskusi dan konsultasi. Kondisi tersebut ditengarai menjadi penyebab banyaknya sengketa/ konflik pertanahan di tengah masyarakat..."

" jika terdapat pemegang hak yang melanggar kewajiban pemanfaatan tanah, apalagi mengarah pada penelantaran... pemerintah dipandang perlu menerbitkan regulasi yang mengatur ketentuan administratif pengakhiran hak atas tanah...

Lemahnya pengendalian dan pengawasan hak atas tanah menjadi fokus diskusi dan konsultasi. Kondisi tersebut ditengarai menjadi penyebab banyaknya sengketa/konflik pertanahan di tengah masyarakat. Diskusi dan konsultasi dengan pakar mengerucut pada mendesaknya peningkatan pengendalian dan pengawasan hak atas tanah.

Penindakan merupakan keniscayaan, jika terdapat pemegang hak yang melanggar kewajiban pemanfaatan tanah, apalagi mengarah pada penelantaran. Selain itu, pemerintah dipandang perlu menerbitkan regulasi yang mengatur ketentuan administratif pengakhiran hak atas tanah. Regulasi tersebut sangat dibutuhkan karena selama ini belum ada ketentuan yang secara jelas mengaturnya.

Pengetahuan yang didapatkan dari kegiatan ini diharapkan dapat mempertajam analisis

Peserta Kegiatan Diskusi dan Konsultasi Pakar

Prof. Dr. Nurhasan Ismail, S.H., M.Si. mengisi Kegiatan Diskusi dan Konsultasi Pakar Kementerian Sekretariat Negara RI

pengaduan masyarakat mengenai permasalahan sengketa/konflik pertanahan sehingga kualitas penanganan pengaduan masyarakat dapat meningkat. Hasil diskusi juga akan menjadi bahan perumusan saran kebijakan bagi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, terutama terkait perbaikan tata kelola pengawasan dan pengakhiran hak atas tanah guna menangani sumber masalah sengketa/konflik pertanahan yang banyak diadukan kepada Presiden.

Pada kesempatan tersebut, Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan, Dadan Wildan mengharapkan kegiatan Diskusi dan Konsultasi Pakar dapat terus berlanjut, mengingat banyaknya manfaat yang bisa diperoleh dari kegiatan-kegiatan semacam ini.

"...Hasil diskusi juga akan menjadi bahan perumusan saran kebijakan bagi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional..."

Rindu

MonitoRINg pengaDUan masyarakat

Tim Dumas Kemensetneg melakukan Kegiatan Monitoring Pengaduan Masyarakat di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat diterima oleh Kapolda NTB

MONITORING PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DENGAN INSTANSI KEPOLISIAN DI DAERAH

Instansi Kepolisian merupakan salah satu mitra kolaboratif aktif Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara (Asdep Dumas Kemensetneg) dalam melakukan klarifikasi maupun monitoring penanganan pengaduan masyarakat, khususnya terkait masalah hukum dan keamanan. Hal ini sejalan dengan amanat

Monitoring Pengaduan

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Undang-undang tersebut mengatur bahwa dalam kesehariannya instansi Kepolisian bertugas melakukan pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, serta pelayanan kepada masyarakat.

"...Penegakan hukum yang berkeadilan dan kepastian hukum menjadi trending topic tuntutan masyarakat dalam sebagian besar pengaduan masyarakat kepada Presiden yang diteruskan... "

Penegakan hukum yang berkeadilan dan kepastian hukum menjadi *trending topic* tuntutan masyarakat dalam sebagian besar pengaduan masyarakat kepada Presiden yang diteruskan Kemensetneg kepada kepolisian di daerah. Kedua tuntutan tersebut pada hakikatnya menggambarkan prinsip dasar *good governance* yang diperlukan guna menjaga rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dari klarifikasi dan monitoring penanganan pengaduan yang diteruskan kepada instansi kepolisian di daerah selama Triwulan I Tahun 2019.

Terdapat beberapa kasus yang cukup menarik perhatian di Nusa Tenggara Barat (NTB) misalnya, Kepolisian Daerah (Polda) setempat telah menerima pengaduan masyarakat yang diteruskan Kemensetneg mengenai laporan dugaan pungutan liar dan indikasi tindak pidana korupsi oleh sebuah perusahaan berinisial PT BAL yang diduga dilindungi oleh oknum pejabat setempat.

Rindu

Kasus tersebut terkait dengan eksploitasi sumber daya air tanah dan penjualan air tanah. Berdasarkan hasil koordinasi yang dilakukan, diperoleh penjelasan bahwa terhadap dugaan tindak pidana korupsi yang dilaporkan telah dilakukan gelar perkara. Hasilnya, kasus dimaksud tidak dapat ditindaklanjuti lebih lanjut mengingat tidak adanya bukti dan saksi.

Namun demikian, setelah dilakukan gelar perkara lebih lanjut, ditetapkan bahwa permasalahan tersebut merupakan tindak pidana pengairan, bukan pungutan liar atau korupsi. Setelah dilakukan serangkaian proses penyelidikan dan penyidikan oleh pihak kepolisian, berkas dinyatakan P21. Dari hasil persidangan, Direktur Utama PT BAL telah dinyatakan bersalah dan mendapatkan vonis hukuman percobaan selama 8 bulan.

Pada kesempatan berbeda, Tim Kemensetneg juga melakukan monitoring pengaduan masyarakat ke Kepolisian Resor Kota (Polresta) Bogor.

Berawal dari seorang warga masyarakat yang mendatangi kantor Samsat Cibinong untuk pengurusan mutasi mobil dari Bekasi ke Kabupaten Bogor dan bertemu dengan oknum petugas berinisial DL. DL kemudian membawa pengadu ke ruang Arsip Samsat Cibinong dan menawarkan jasa untuk kemudahan dalam mengurus permohonan pengadu dengan meminta sejumlah biaya.

Tanpa adanya rasa curiga, orang tersebut akhirnya memberikan uang secara langsung kepada DL sebesar Rp800.000,00 dan Rp4.500.000,00 melalui transfer. Namun, setelah 1 bulan, tidak ada kabar mengenai

"...Berdasarkan hasil koordinasi yang dilakukan, diperoleh penjelasan bahwa terhadap dugaan tindak pidana korupsi yang dilaporkan telah dilakukan gelar perkara. Hasilnya, kasus dimaksud tidak dapat ditindaklanjuti lebih lanjut mengingat tidak adanya bukti dan saksi..."

Monitoring Pengaduan

kejelasan proses mutasi dimaksud dan DL tidak dapat dihubungi. Atas kejadian ini, masyarakat mengadukan pihak Samsat Cibinong yang dianggap telah lalai dalam melakukan pengawasan terhadap petugas di lingkungan Samsat itu sendiri.

Asdep Dumas Kemensetneg mencoba untuk mengklarifikasi duduk permasalahan yang terjadi melalui koordinasi dengan pihak Polresta Bogor. Diperoleh penjelasan bahwa DL ternyata bukanlah petugas resmi, yang bersangkutan hanya bekerja sebagai tenaga perbantuan sewaktu-waktu saja di Kantor Samsat Cibinong (tidak ada hubungan hukum ketenagakerjaan). Pihak Samsat Cibinong pun tidak pernah mengetahui adanya permintaan uang kepada masyarakat yang dilakukan DL. Namun demikian, pihak Samsat Cibinong tetap berupaya menindaklanjuti permasalahan tersebut melalui upaya mediasi pengadu dengan pihak keluarga DL, namun sampai saat ini belum ada penyelesaian.

Selain itu, sebagai bentuk upaya penyelesaian masalah mutasi kendaraan pengadu, Polresta Bogor akan membantu memprioritaskan pengurusan berkas mutasi pengadu tersebut dengan tetap memperhatikan prosedur yang berlaku. Sedangkan terkait masalah penipuan yang dilakukan DL sebagaimana telah dilaporkan pengadu ke Polda Metro Jaya, pihak Polresta Bogor akan bekerja sama dengan pihak Polda Metro Jaya dalam upaya pencarian DL dan memproses tindak pidana penipuan yang dilakukannya.

Pengaduan lainnya berasal dari Yogyakarta. Kemensetneg menerima pengaduan masyarakat yang melaporkan beberapa tindak kejahatan meresahkan di wilayah Kecamatan Bambanglipuro, Bantul. Pertama mengenai dugaan adanya penjualan daging bangkai ayam (tiren). Berdasarkan hasil penyelidikan dan gelar perkara yang telah dilakukan Polres setempat, penyidik menghentikan penyelidikan terhadap dugaan tindak pidana menjual/menawarkan, menerima atau membagi-bagikan barang yang diketahui membahayakan bagi jiwa atau kesehatan orang dengan jalan menjual daging tiren. Hal ini dilakukan karena berdasarkan hasil penyelidikan, daging tiren tersebut diolah sebagai bahan makanan ternak oleh terlapor.

Kegiatan Monitoring Pengaduan Masyarakat di Polda Daerah Istimewa Yogyakarta

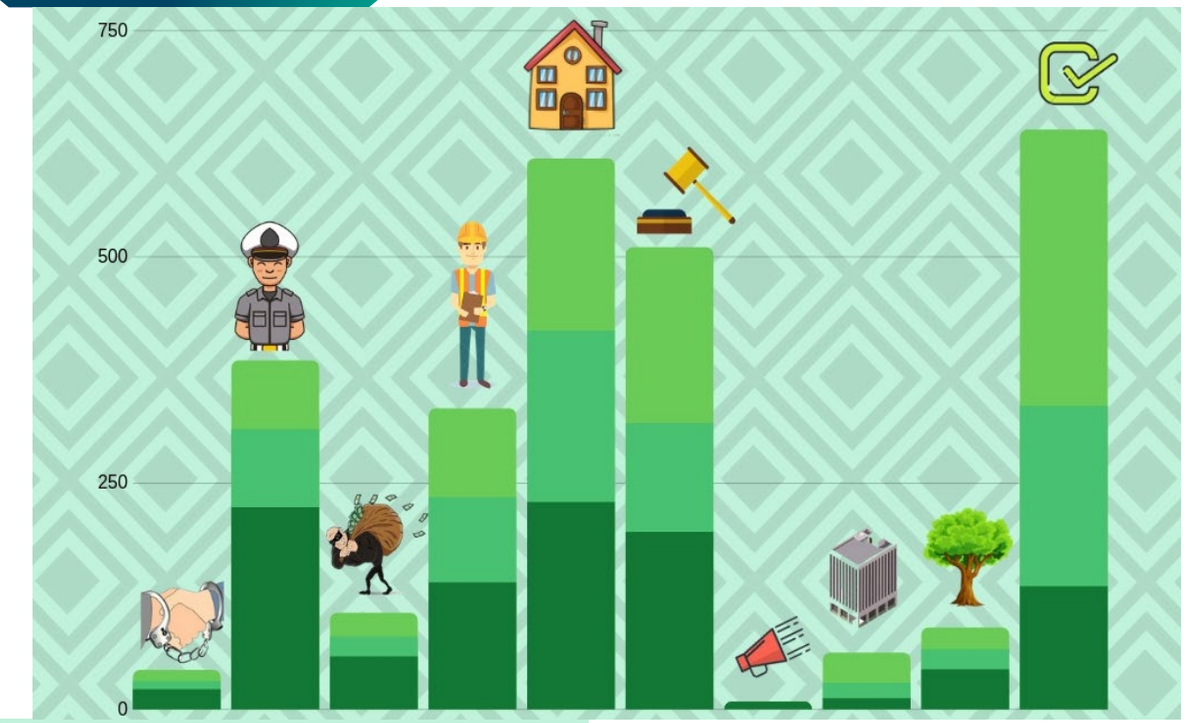
Tindak kejahatan di Bambanglipuro lainnya yaitu mengenai dugaan tindak pidana pengeroyokan yang terjadi di Dusun Bebekan Mulyodadi Bambanglipuro. Berdasarkan hasil penyidikan, penyidik telah menetapkan tersangka dan melimpahkan berkas perkara kepada Kejaksaan Negeri Bantul dan berkas perkara telah dinyatakan lengkap (P21).

Berbagai macam laporan penanganan pengaduan yang telah dijabarkan, menunjukkan bahwa instansi kepolisian di daerah telah memberikan perhatian atas pengaduan masyarakat yang diteruskan Kemensetneg. Ke depannya, upaya koordinasi melalui monitoring penanganan pengaduan masyarakat akan terus dilakukan guna mewujudkan kehadiran negara dalam sendi-sendi kehidupan bermasyarakat.

Rindu

"...Kedepannya, upaya koordinasi melalui monitoring penanganan pengaduan masyarakat akan terus dilakukan guna mewujudkan kehadiran negara dalam sendi-sendi kehidupan bermasyarakat.."

Surat Pengaduan Masyarakat yang Diterima dan Ditangani Selama bulan Januari s.d. Maret 2019

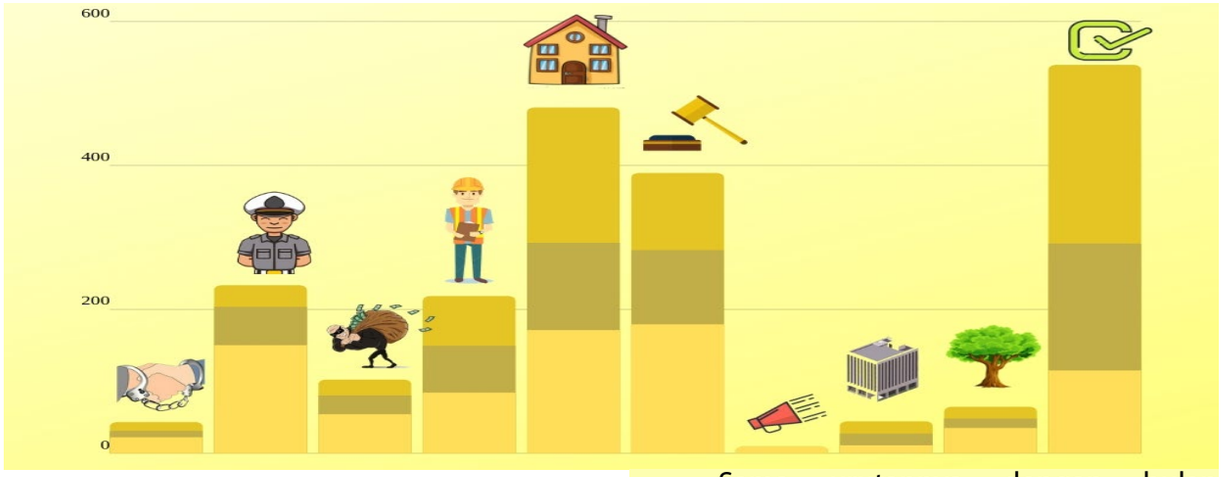


Surat Pengaduan Masyarakat yang Masuk bulan Januari s.d. Maret 2019

Pada Bulan Januari sampai dengan Maret 2019 telah diterima pengaduan masyarakat sebanyak 2.784 surat dengan rincian berdasarkan jenis masalah sebagai berikut: Pertanahan/Perumahan sebanyak 608 surat (21,8%), Hukum/Peradilan/HAM sebanyak 510 surat (18,3%), Pelayanan Masyarakat sebanyak 385 surat (13,8%), Kepegawaian/ Ketenagakerjaan sebanyak 332 surat (11,9%), Korupsi/Pungli sebanyak 106 surat (3,8%), Lingkungan Hidup 90 surat (3,2%), Tatalaksana/birokrasi sebanyak 62 surat (2,2%), Penyalahgunaan Wewenang 43 surat (1,5%), dan umum sebanyak 640 surat (22,9%).

Selama bulan Januari sampai dengan Maret 2019 telah ditangani sebanyak 2117 surat, terdiri atas surat yang diteruskan kepada instansi terkait sebanyak 570 surat, dan selebihnya sebanyak 1567 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.

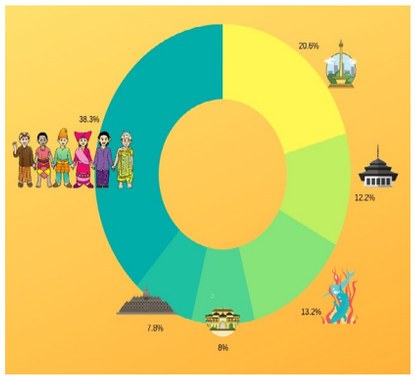
Berdasarkan asal daerah pengaduan, pada bulan Januari 5 besar terbanyak meliputi Provinsi DKI Jakarta, yaitu sebanyak 220 surat (20,60%), Jawa Barat sebanyak 130 surat (12,17%), Jawa Timur sebanyak 141 surat (13,20%), Sumatera Utara sebanyak 85 surat (7,96%), dan Jawa Tengah sebanyak 83 surat (7,77%).



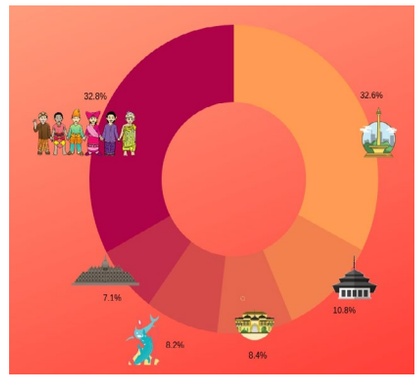
Penanganan Surat Pengaduan Masyarakat bulan Januari s.d. Maret 2019

Sedangkan pada bulan Februari 5 besar terbanyak meliputi Provinsi DKI Jakarta, yaitu sebanyak 247surat (32,59%), Jawa Barat sebanyak 82 surat (10,82%), Sumatera Utara sebanyak 85 surat (7,96%), Jawa Timur sebanyak 62surat (8,18%), dan Jawa Tengah sebanyak 54 surat (7,12%).

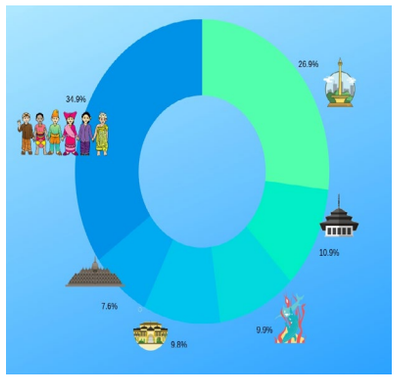
Sama urutannya dengan bulan Februari, pada bulan Maret 5 besar terbanyak adalah Provinsi DKI Jakarta, yaitu sebanyak 258 surat (26,93%), Jawa Barat sebanyak 104 surat (10,86%), Sumatera Utara sebanyak 95 surat (9,92%), Jawa Timur sebanyak 94 surat (9,81%), dan Jawa Tengah sebanyak 73 surat (7,62%).



Januari 2019



Februari 2019



Maret 2019

Surat Pengaduan Masyarakat yang Masuk bulan Januari s.d. Maret 2019

Kisah Sukses

Win-Win Solution menjadi Pilihan Penyelesaian Masalah di PT. KAI

Klinik Utama Rawat Inap Bersalin (KURIB) Siti Aisyah Surabaya menempati lahan yang diklaim milik PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi (PT. KAI DAOP) VIII sejak tahun 1963 dengan perjanjian sewa tahunan. Pada tahun 2013, ijin penyelenggaraan yang semula Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Aisyah (RSIA Siti Aisyah), berubah menjadi KURIB Siti Aisyah. Perubahan ini menjadikan kondisi keuangan defisit.

Dengan kondisi keuangan yang defisit dan perjanjian sewa tanah yang berakhir tanggal 31 Mei 2017, sebagai persiapan, sejak tahun 2016 KURIB Siti Aisyah Surabaya telah berusaha melakukan negosiasi terkait kelanjutan sewa tanah dengan PT KAI DAOP VIII. Diharapkan melalui negosiasi akan mendapatkan keringanan, terlebih keberadaan KURIB Siti Aisyah cenderung untuk keperluan sosial. Sayangnya, negosiasi tidak menemui titik temu.

Belum adanya perpanjangan sewa lahan tersebut, membuat KURIB Siti Aisyah tidak dapat melakukan pendaftaran online untuk izin operasional. Hal ini akan berdampak pada kelangsungan hidup karyawan karena dimungkinkan kehilangan lapangan kerja.

Diketahui bahwa total karyawan KURIB Siti Aisyah sebanyak 53 orang, dengan rincian 45 orang tercatat sebagai warga kota Surabaya, dan 8 lainnya dari luar kota Surabaya.

Kondisi ini melatarbelakangi Direktur KURIB Siti Aisyah Surabaya menyampaikan pengaduannya kepada Kemensetneg pada awal bulan Oktober 2018. Menanggapi pengaduan tersebut, Kemensetneg menindaklanjutinya kepada PT KAI DAOP VIII.

Selanjutnya, PT KAI DAOP VIII melalui *Managing Director of Assets Management and Information Technology* PT KAI pada bulan Januari 2019 menginformasikan bahwa mereka telah mengakomodir pemanfaatan aset miliknya yang digunakan KURIB Siti Aisyah Surabaya melalui penandatanganan Perjanjian Kerja Sama.

Perjanjian dilaksanakan pada bulan November 2018, untuk periode 1 Juni 2017 sampai dengan 31 Mei 2023. Hal yang menjadi catatan yaitu adanya keringanan biaya sewa yang dapat disesuaikan dengan kondisi finansial klinik.

Kisah sukses ini menunjukan betapa responsivitas pemerintah atas permasalahan yang dihadapi masyarakat dapat memberikan jalan pemecahan masalah dengan *win win solution*.

Tindak Lanjut Dumas Gagalkan Penyalahgunaan Dana Desa

Dana Desa menjadi sumber harapan masyarakat Desa Sukajaya, Kecamatan Way Khilau, Kabupaten Pesawaran, Provinsi Lampung guna pembangunan infrastruktur dan peningkatkan kualitas hidup masyarakat. Terlebih lagi, prinsip pelaksanaan kegiatan yang dibiayai dari Dana Desa seharusnya dilakukan secara swakelola dan diupayakan lebih banyak menyerap tenaga kerja dari masyarakat Desa setempat.

Namun dalam realisasinya, masyarakat Desa Sukajaya merasa prinsip penggunaan Dana Desa tersebut tidak dilaksanakan oleh Kepala Desa dan Perangkat Desa. Masyarakat merasa Kepala Desa dan Perangkat Desa tidak pernah melibatkan masyarakat dalam musyawarah perencaan hingga penggunaan Dana Desa tersebut.

Kekecewaan ini mendorong masyarakat meminta diadakannya Musyawarah Desa (Musdes) dengan Kepala Desa. Musdes yang diadakan pada tanggal 2 Desember 2017 malah menambah kekecewaan masyarakat karena merasa apa yang dipaparkan Kepala Desa terkait penggunaan Dana Desa tidak sesuai dengan kenyataan.

Kondisi ini yang menjadi latar belakang Hafizi (Ketua Gerakan Pemuda Peduli Desa Sukajaya, Kecamatan Way Khilau, Kabupaten Pasawaran) menyampaikan pengaduannya kepada Presiden RI. Menanggapi pengaduan tersebut, Kementerian Sekretariat Negara melalui Asisten Pengaduan Masyarakat menindaklanjutinya kepada Bupati Pesawaran.

Selanjutnya, Pemerintah Kabupaten Pesawaran melalui Inspektorat Kabupaten Pasawaran melakukan Pemeriksaan, seperti pembelian mobil dengan nominal Rp40.000.000,00 pembayaran insentif Pengurus Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dan pembayaran Pengurus Peringatan Hari Besar Islam (PHBI) Desa.

Dalam pemeriksaan tersebut, Kepala Desa Sukajaya mengakui tindakannya dan berkomitmen mengembalikan dana yang digunakan ke Kas Desa. Pada tanggal 12 April 2018, dana yang tidak dapat dipertanggungjawabkan sebesar Rp55.000.000,00 telah dikembalikan ke Kas Desa melalui Bendahara Desa Sukajaya.

Kisah Sukses

Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan Inspektorat Provinsi Lampung, yang salah satunya membahas Penyalahgunaan Dana Desa di Desa Sukajaya, Lampung tengah

Kisah sukses ini menunjukan komitmen pemerintah dalam menghadirkan negara di tengah masyarakat dengan cepatnya penanganan pengaduan masyarakat, sehingga Dana Desa dapat dimanfaatkan sebesar-besarnya untuk kesejahteraan masyarakat dan bukan untuk segelintir orang yang tidak bertanggung jawab.

SERDADU - Serba-serbi Dari Dumas

Hadi Nugroho, S.Sos., M.Si. selaku Asdep Pengaduan Masyarakat bersama Prof. Dr. Nurhasan Ismail, S.H., M.Si. dalam kegiatan Diskusi dan Konsultasi Pakar di Yogyakarta

Ade Irawan, S.H. selaku Kasubbid Pertanahan yang turut aktif dalam kegiatan Diskusi dan Konsultasi Pakar Kementerian Sekretariat Negara RI

Hadi Nugroho, S.Sos., M.Si. selaku Asdep Pengaduan Masyarakat menerima plakat dari Yunaldi selaku Kepala Balai Diklat PUPR Wilayah III dalam kegiatan Benchmarking

Sri Wahyuningsih, SH, M.Hum selaku Inspektur Khusus, Inspektorat Jenderal Kemendagri dalam kegiatan Forum Konsolidasi

Tim Asdep Pengaduan Masyarakat, yang dipimpin Djoko Triwidayanto, S.Sos. diterima Dr. Pribudiarta Nur Sitepu, MM selaku Sekretaris Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak alam Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat

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