



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.239, 2022

KEMEN-ATR/BPN. Pengelolaan Pengaduan.
Pencabutan.

PERATURAN MENTERI AGRARIA DAN TATA RUANG/
KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 4 TAHUN 2022
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN
KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI AGRARIA DAN TATA RUANG/
KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melakukan pengelolaan pengaduan secara baik, benar, efektif dan efisien, telah ditetapkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional;
- b. bahwa peraturan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu diganti untuk menciptakan layanan pengelolaan pengaduan yang terintegrasi dan mempunyai keseragaman dalam mekanisme penanganan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan

Pertanahan Nasional tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional;

- Mengingat :
1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
 3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 7. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 83);

8. Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 84);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
10. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 985);
11. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 986);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI AGRARIA DAN TATA RUANG/KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/BADAN PERTANAHAN NASIONAL.

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan Pengadu kepada pengelola pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan.
2. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
3. Penanggung Jawab Pengelolaan Pengaduan adalah pejabat yang memiliki tanggung jawab dalam

- pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di tingkat Kementerian, Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional, dan Kantor Pertanahan.
4. Pelaksana Pengelolaan Pengaduan adalah pejabat atau pegawai yang ditugaskan oleh Penanggung Jawab Pengelolaan Pengaduan untuk mengelola pengaduan.
 5. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk, baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada Kementerian.
 6. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang selanjutnya disebut Kementerian adalah kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria/pertanahan dan tata ruang.
 7. Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional yang selanjutnya disebut Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria/pertanahan dan tata ruang.
 8. Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional yang selanjutnya disebut Kantor Wilayah adalah instansi vertikal Kementerian di provinsi.
 9. Kantor Pertanahan adalah instansi vertikal Kementerian di kabupaten/kota.
 10. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan Pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam Pengelolaan Pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerja sama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.
 11. Kasus Pertanahan yang selanjutnya disebut Kasus adalah sengketa, konflik, atau perkara tanah yang

disampaikan kepada Kementerian, Kantor Wilayah, dan Kantor Pertanahan sesuai kewenangannya untuk mendapatkan penanganan dan penyelesaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

12. *Whistleblowing System* adalah mekanisme penyampaian Pengaduan dugaan tindak pidana korupsi, kolusi dan nepotisme yang telah terjadi dengan melibatkan pegawai dan orang lain yang berkaitan dengan dugaan tindak pidana korupsi yang dilakukan di lingkungan Kementerian.
13. *Whistleblower* adalah pegawai dan/atau masyarakat yang mengetahui dan mengadukan dugaan terjadinya tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang terjadi di lingkungan Kementerian dan bukan merupakan bagian dari pelaku dugaan tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang diadukannya.

Pasal 2

- (1) Pengaduan dikelompokkan sebagai berikut:
 - a. Pengaduan berkadar pengawasan; dan
 - b. Pengaduan tidak berkadar pengawasan.
- (2) Pengaduan berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan Pengaduan yang memuat:
 - a. informasi atas indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur sipil Kementerian;
 - b. informasi atas indikasi terjadi penyimpangan dalam pelayanan publik;
 - c. Kasus; atau
 - d. informasi atau laporan atas indikasi terjadi pelanggaran pemanfaatan ruang dan tanah.
- (3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan Pengaduan yang berisi saran dan/atau kritik yang konstruktif, sehingga bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

- (4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterima oleh Penanggung Jawab Pengelolaan Pengaduan yang ditujukan pada:
 - a. Kementerian;
 - b. Kantor Wilayah; dan
 - c. Kantor Pertanahan.
- (5) Penanggung Jawab Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) melakukan Pengelolaan Pengaduan sepanjang merupakan kewenangannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 3

- (1) Penanggung Jawab Pengelolaan Pengaduan antara lain:
 - a. pejabat pimpinan tinggi madya yang mempunyai tugas dan fungsi di bidang kesekretariatan, untuk Kementerian;
 - b. pejabat pimpinan tinggi pratama yang memimpin Kantor Wilayah, untuk Kantor Wilayah; dan
 - c. pejabat administrator yang memimpin Kantor Pertanahan, untuk Kantor Pertanahan.
- (2) Penanggung Jawab Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menunjuk Pelaksana Pengelolaan Pengaduan, yaitu:
 - a. pejabat pimpinan tinggi pratama yang memiliki tugas dan fungsi Pengelolaan Pengaduan pada sekretariat jenderal;
 - b. pejabat administrator yang memiliki tugas dan fungsi Pengelolaan Pengaduan pada Kantor Wilayah; dan
 - c. pejabat pengawas yang memiliki tugas dan fungsi penanganan Pengaduan pada Kantor Pertanahan.

Pasal 4

- (1) Pengaduan disampaikan melalui:
 - a. tatap muka;
 - b. surat yang ditujukan ke alamat kantor atau melalui surat elektronik resmi;

- c. SP4N-LAPOR!;
 - d. media sosial Kementerian;
 - e. *call center*;
 - f. kolom surat pembaca pada media massa;
 - g. *Whistleblowing System*; atau
 - h. sistem informasi Pengelolaan Pengaduan lain yang dibangun oleh Kementerian.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disertai dengan:
- a. identitas Pengadu/kuasa paling sedikit memuat nama orang atau institusi/lembaga, nomor induk kependudukan, alamat dan nomor telepon/*handphone*;
 - b. surat kuasa apabila dikuasakan;
 - c. uraian kronologis Pengaduan secara jelas; dan
 - d. data terkait hubungan hukum antara Pengadu dengan objek yang diadukan dalam hal Pengaduan mengenai hak atas tanah.
- (3) Dalam hal Pengaduan terkait dengan Kasus, selain syarat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Pengaduan disertai dengan:
- a. data pendukung atau bukti penguasaan/kepemilikan tanah Pengadu;
 - b. data pendukung lainnya atas tanah objek sengketa atau konflik; dan
 - c. uraian singkat kronologis kasus.

Pasal 5

Pengelolaan Pengaduan dilakukan dengan tahapan:

- a. penerimaan dan pencatatan Pengaduan;
- b. pemeriksaan;
- c. pendistribusian Pengaduan;
- d. tindak lanjut; dan
- e. monitoring dan pelaporan.

Pasal 6

- (1) Pelaksana Pengelolaan Pengaduan menerima dan mencatat setiap Pengaduan yang masuk melalui sarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1).
- (2) Penerimaan dan pencatatan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditindaklanjuti dengan proses pemeriksaan dan pendistribusian kepada unit teknis.

Pasal 7

- (1) Pelaksana Pengelolaan Pengaduan melakukan pemeriksaan terhadap Pengaduan yang masuk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) untuk:
 - a. memeriksa kelengkapan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) dan ayat (3); dan
 - b. menentukan unit teknis yang akan melakukan tindak lanjut Pengaduan.
- (2) Dalam hal unit teknis menerima Pengaduan yang langsung ditujukan kepada unit teknis, unit teknis mencatat pada sistem informasi Pengelolaan Pengaduan Kementerian.
- (3) Dalam hal persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) dan ayat (3) tidak lengkap, maka Pengaduan dinyatakan belum lengkap dan dikembalikan kepada Pengadu untuk melengkapi berkas.

Pasal 8

- (1) Pelaksana Pengelolaan Pengaduan mendistribusikan Pengaduan berkadar pengawasan kepada unit teknis untuk dilakukan tindak lanjut.
- (2) Pelaksana Pengelolaan Pengaduan melakukan pendistribusian kepada unit teknis dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya Pengaduan oleh Pelaksana Pengelolaan Pengaduan.
- (3) Pelaksana Pengelolaan Pengaduan pada Kementerian dapat mendistribusikan Pengaduan yang diterima kepada

Kantor Wilayah atau Kantor Pertanahan untuk dilakukan tindak lanjut.

- (4) Pelaksana Pengelolaan Pengaduan pada Kantor Wilayah dapat mendistribusikan Pengaduan yang diterima kepada Kantor Pertanahan untuk dilakukan tindak lanjut.
- (5) Pelaksana Pengelolaan Pengaduan dapat langsung menindaklanjuti Pengaduan dalam hal:
 - a. Pengaduan bukan merupakan kewenangan Kementerian; atau
 - b. Pengaduan tidak berkadar pengawasan yang tindak lanjutnya tidak memerlukan penanganan oleh unit teknis.

Pasal 9

- (1) Unit teknis bertanggung jawab menindaklanjuti Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- (2) Dalam melaksanakan tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1), unit teknis melakukan tindak lanjut Pengaduan, unit teknis melakukan:
 - a. verifikasi lanjutan kelengkapan berkas Pengaduan;
 - b. meminta informasi tambahan kepada Pengadu;
 - c. meminta pengadu melengkapi berkas pengaduan terhadap Pengaduan yang belum memenuhi syarat setelah dilakukan verifikasi lanjutan;
 - d. meneruskan Pengaduan kepada unit teknis lain dalam hal Pengaduan yang diterima bukan merupakan kewenangannya;
 - e. penelaahan Pengaduan; dan
 - f. penyelesaian tindak lanjut Pengaduan.
- (3) Penyelesaian tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf f dinyatakan selesai apabila:
 - a. substansi yang diadukan ternyata bukan wewenang dari Kementerian;

- b. substansi yang diadukan sedang menjadi objek pemeriksaan di pengadilan;
 - c. secara substantif telah diterbitkan jawaban; atau
 - d. Pengadu mencabut Pengaduan.
- (4) Pengaduan dinyatakan ditutup apabila telah dinyatakan selesai sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan telah diinformasikan kepada Pengadu.
- (5) Dalam hal Pengadu tidak melengkapi berkas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak diterima pemberitahuan untuk melengkapi berkas Pengaduan maka Pengaduan dinyatakan ditutup
- (6) Unit teknis menyampaikan informasi perkembangan tindak lanjut Pengaduan kepada Pengadu dan Pelaksana Pengelolaan Pengaduan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pelaksana Pengelolaan Pengaduan.
- (7) Penyelesaian tindak lanjut Pengaduan dikelompokkan menjadi:
- a. Pengaduan berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a, huruf c dan huruf d paling lama dilakukan 150 (seratus lima puluh) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pelaksana Pengelolaan Pengaduan;
 - b. Pengaduan berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf b paling lama dilakukan sesuai prosedur operasional standar layanan; dan
 - c. Pengaduan tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) paling lama dilakukan 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pelaksana Pengelolaan Pengaduan.
- (8) Dalam hal Pengaduan berkadar pengawasan memuat Kasus, penyelesaian tindak lanjut dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (9) Dalam melakukan tindak lanjut, unit teknis/Kantor Wilayah/Kantor Pertanahan, menyampaikan informasi perkembangan tindak lanjut Pengaduan disampaikan melalui sistem informasi Pengaduan Kementerian.
- (10) Pelaksana Pengelolaan Pengaduan dan unit teknis pada Kementerian dapat melakukan koordinasi tindak lanjut dengan Pelaksana Pengelolaan Pengaduan pada Kantor Wilayah dan Pelaksana Pengelolaan Pengaduan pada Kantor Pertanahan.

Pasal 10

Pengaduan yang disampaikan oleh *Whistleblower* melalui *Whistleblowing System* ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 11

- (1) Pelaksana Pengelolaan Pengaduan melakukan monitoring Pengelolaan Pengaduan Kementerian.
- (2) Dalam hal diperlukan Pelaksana Pengelolaan Pengaduan dapat meminta informasi perkembangan tindak lanjut Pengaduan kepada unit teknis yang menanganinya setiap saat.

Pasal 12

- (1) Pelaporan Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan oleh Pelaksana Pengelolaan Pengaduan kepada Penanggung Jawab Pengelolaan Pengaduan secara berkala setiap 1 (satu) bulan sekali paling lambat tanggal 5 (lima) pada bulan berikutnya.
- (2) Penanggung Jawab Pengelolaan Pengaduan Kantor Wilayah menyampaikan laporan Pengelolaan Pengaduan kepada Kementerian secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali.
- (3) Penanggung Jawab Pengelolaan Pengaduan Kantor Pertanahan menyampaikan laporan Pengelolaan Pengaduan melalui Kantor Wilayah kepada Kementerian secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali.

- (4) Laporan Pengelolaan Pengaduan dibuat sesuai dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 13

Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 dilakukan melalui sistem informasi Pengelolaan Pengaduan Kementerian.

Pasal 14

Bagan alur Pengelolaan Pengaduan tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 15

Dalam hal Pengaduan memerlukan penanganan khusus, bersifat kompleks, berskala nasional, atau memerlukan penelitian lanjutan dan/atau perlu penanganan lintas unit teknis/kementerian/lembaga, Menteri dapat membentuk tim penanganan Pengaduan.

Pasal 16

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, penanganan Pengaduan yang sedang dilaksanakan dan masih dalam proses, dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri ini.

Pasal 17

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 685), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 18

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 16 Februari 2022

MENTERI AGRARIA DAN TATA RUANG/
KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

SOFYAN A. DJALIL

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 8 Maret 2022

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

BENNY RIYANTO

LAMPIRAN I
 PERATURAN MENTERI AGRARIA DAN TATA RUANG/
 KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL
 NOMOR 4 TAHUN 2022
 TENTANG
 PENGELOLAAN PENGADUAN KEMENTERIAN
 AGRARIA DAN TATA RUANG/BADAN PERTANAHAN
 NASIONAL

A. FORMAT LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

KOP SURAT KANTOR PERTANAHAN/KANTOR WILAYAH/KEMENTERIAN*)							
LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN							
No.	Tanggal Pengaduan	Perihal Aduan	Kronologis Singkat	Nama Pengadu	Kategori Aduan	Tindak Lanjut	
						Proses	Selesai

*) Pilih Salah Satu

Kepala Kantor Pertanahan/Kepala
 Kantor Wilayah/Kepala Unit
 Eselon II Kementerian

(.....)
 NIP.

B. FORMAT LAPORAN AKHIR PENANGANAN PENGADUAN

KOP SURAT KANTOR PERTANAHAN / KANTOR WILAYAH / KEMENTERIAN*)							
LAPORAN AKHIR PENANGANAN PENGADUAN TAHUN...							
No.	Tanggal Pengaduan	Perihal Aduan	Kronologis Singkat	Nama Pengadu	Kategori Aduan	Tindak Lanjut	
						Proses	Selesai

*)Pilih Salah Satu

**Kepala Kantor Pertanahan/Kepala
Kantor Wilayah/Kepala Unit
Eselon II Kementerian**

(.....)
NIP.

MENTERI AGRARIA DAN TATA RUANG/
KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

SOFYAN A. DJALIL

LAMPIRAN II
 PERATURAN MENTERI AGRARIA DAN TATA RUANG/
 KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL
 NOMOR 4 TAHUN 2022
 TENTANG
 PENGELOLAAN PENGADUAN KEMENTERIAN
 AGRARIA DAN TATA RUANG/BADAN PERTANAHAN
 NASIONAL

BAGAN ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN

A. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

NO	KEGIATAN	Pengadu	PELAKSANA				Keterangan	Waktu
			Diru yang memiliki tugas dan fungsi pengelolaan pengaduan	Unit Teknis Pusat	Kantor Wilayah	Kantor Pertanahan		
1	Penyempurnaan pengaduan					Penyempurnaan pengaduan dilaksanakan melalui kanal pengaduan yang dikelola oleh Kementerian.		
2	Penertamaan dan pencatatan pengaduan		Peraduan yang diajukan wajib menyertakan kelengkapan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ATN/Kepala BPN.				Dalam hal unit teknis menerima pengaduan yang langsung ditujukan kepada unit teknis, unit teknis mencatat pada Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Kementerian.	
3	Perencanaan		Perencanaan kelengkapan dokumen pengaduan untuk menentukan pengaduan dapat diproses atau dikembalikan kepada pengadu, dalam hal pengaduan dapat diproses dan diperlukan perencanaan lebih lanjut oleh unit teknis maka pengaduan akan diteruskan ke unit teknis Kementerian, Kantor Wilayah atau Kantor Pertanahan.				Dalam hal pengaduan tidak berkaitan perencanaan dan tidak memuat/melampirkan tidak lanjut dari unit teknis, maka akan ditindaklanjuti langsung oleh Diru yang memiliki tugas dan fungsi pengelolaan pengaduan.	
4	Pendistribusian pengaduan		Peraduan didistribusikan kepada unit teknis untuk dilakukan tindak lanjut dalam jangka waktu paling lama 5 (lima hari) kerja sejak diterimanya pengaduan.					5 (lima) hari kerja
5	Tidak lanjut		Diagnosis, dokumen pendukung pengaduan: 1. Apabila unit teknis memerlukan informasi lebih lanjut, atau dokumen pengaduan tidak lengkap maka unit teknis memberitahukan pengadu untuk melengkapinya dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja sejak diterima pemberitahuan untuk melengkapinya. 2. Apabila pengadu tidak melengkapi berkas dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja sejak diterima pemberitahuan untuk melengkapinya, maka pengaduan dinyatakan ditutup. 3. Unit teknis, Kantor Wilayah, dan Kantor Pertanahan dapat berkoordinasi dalam menindaklanjuti pengaduan.					150 (seratus lima puluh) hari untuk pengaduan berkaitan perencanaan 10 (sepuluh) hari untuk pengaduan tidak berkaitan perencanaan
6	Penylesaian Aduan dan Penyempurnaan Jenduan		Peraduan dinyatakan lengkap dan dilakukan penyelesaian aduan oleh Diru yang memiliki tugas dan fungsi pengelolaan pengaduan/Unit Teknis/Kantor Wilayah/Kantor Pertanahan.					
7	Penertamaan Jenduan Aduan		Tindaklanjut pengaduan dinyatakan telah selesai setelah adanya jenduan kepada pengadu dan penyempurnaan informasi tindaklanjut oleh unit teknis/Kantor Wilayah/Kantor Pertanahan. Sekretaris Jenderal c.q. Diru yang memiliki tugas dan fungsi pengelolaan pengaduan sebagai monitoring dan evaluasi.					

B. Kantor Wilayah

NO	KEGIATAN	Pelaku	PELAKSANA				Keterangan	Waktu
			Kementerian ATR/BPN	Bagian yang memiliki tugas dan fungsi pengelolaan pengaduan	Unit Teknis	Kantor Pertanahan		
1	Penyampaian pengaduan					Penyampaian pengaduan disampaikan kepada Kantor Wilayah.		
2	Penerimaan pengaduan						Pengaduan yang diajukan wajib menyertakan kelengkapan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN. Pengaduan diterima dan dicatat oleh pelaksana pengelolaan pengaduan.	
3	Pemeriksaan dan pendistribusian pengaduan						Pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan untuk menentukan pengaduan dapat diproses atau dikembalikan kepada pengadu. Dalam hal pengaduan dapat diproses dan diperlukan pemeriksaan lebih lanjut oleh unit teknis maka pengaduan akan diteruskan ke unit teknis.	5 (lima) hari kerja
4	Tindak lanjut pengaduan						Dalam hal tindak lanjut pengaduan memerlukan koordinasi dengan Kantor Pertanahan maka pengaduan akan diteruskan untuk mendapat tindak lanjut. Apabila masih diperlukan informasi lebih lanjut, atau dokumen pengaduan tidak lengkap maka petugas memberitahukan pengadu untuk melengkapinya dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja sejak diterima pemberitahuan untuk melengkapi berkas. Apabila pengadu tidak melengkapi berkas dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja sejak diterima pemberitahuan untuk melengkapi berkas, maka pengaduan dinyatakan ditutup.	150 (seratus lima puluh) hari untuk pengaduan berikhtisar pengawasan 10 (sepuluh) hari untuk pengaduan tidak berikhtisar pengawasan
5	Penyelesaian Aduan dan Penyampaian Jawaban						Pengaduan dinyatakan lengkap dan dilakukan penyelesaian aduan oleh Unit Teknis/Kantor Pertanahan.	
6	Penerimaan Jawaban Aduan						Tindak lanjut pengaduan dinyatakan telah selesai setelah adanya jawaban kepada pengadu dan penyampaian informasi tindak lanjut oleh unit teknis/Kantor Wilayah kepada Sekretaris Jenderal c.q. Biro yang memiliki tugas dan fungsi pengelolaan pengaduan sebagai monitoring dan evaluasi.	

C. Kantor Pertanahan

NO	KEGIATAN	Pegawai	PELAKSANA				Keterangan	Waktu
			Kementerian ATR/DPN	Kantor Wilayah	Subbagian yang memiliki tugas dan fungsi pengolahan pengaduan	Unit Teknis		
1	Pengampunan pengaduan							
2	Pemeriksaan dan pencatatan pengaduan						<p>Pengaduan yang diikhtisarkan wajib menyertakan kelengkapan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN</p> <p>Pengaduan dilakukan pencatatan oleh pelaksana pengolahan pengaduan.</p> <p>Subbagian yang memiliki tugas dan fungsi pengolahan pengaduan yaitu Kantor Pertanahan menyampaikan informasi penerimaan pengaduan tersebut kepada Karwil dan Kementerian.</p>	
3	Pemeriksaan dan pendistribusian pengaduan						<p>Pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan untuk menentukan pengaduan dapat diproses atau dikembalikan kepada pengadu untuk dilengkapi berkas.</p> <p>Dalam hal pengaduan dapat diproses dan diperlukan pemeriksaan lebih lanjut oleh unit teknis maka pengaduan akan diteruskan ke unit teknis.</p>	5 (lima) hari kerja
4	Tidak lanjut pengaduan						<p>Apabila masih diperlukan informasi lebih lanjut, atas dokumen pengaduan tidak lengkap maka petugas memberitahukan pengadu untuk melengkapinya dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja sejak diterima pemberitahuan untuk melengkapi berkas.</p> <p>Apabila pengadu tidak melengkapi berkas dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja sejak diterima pemberitahuan untuk melengkapi berkas, maka pengaduan dinyatakan ditutup.</p> <p>Dalam hal pengaduan berikhtisar pengawasan, maka dilakukan penelusuran pengaduan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p> <p>Setiap pengaduan yang masuk diagaskan kepada Sekretaris Jenderal c.q. Kepala Biro yang memiliki tugas dan fungsi pengolahan pengaduan melalui Kantor Wilayah.</p>	<p>150 (seratus lima puluh) hari untuk pengaduan berikhtisar pengawasan</p> <p>10 (sepuluh) hari untuk pengaduan tidak berikhtisar pengawasan</p>
5	Penylesaian Aduan dan Pengampunan Jawaban						<p>Pengaduan dinyatakan lengkap dan dilakukan penyelesaian aduan.</p>	
6	Pemeriksaan Jawaban Aduan						<p>Tidak lanjut pengaduan dinyatakan telah selesai setelah adanya jawaban kepada pengadu dan penyampaian informasi tindak lanjut oleh Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan kepada Sekretaris Jenderal c.q. Biro yang memiliki tugas dan fungsi pengolahan pengaduan sebagai monitoring dan evaluasi.</p>	

MENTERI AGRARIA DAN TATA RUANG/
KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

SOFYAN A. DJALIL