



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.685, 2018

KEMEN-ATR/BPN.
Pencabutan.

Pengelolaan

Pengaduan.

PERATURAN MENTERI AGRARIA DAN TATA RUANG/
KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 8 TAHUN 2018
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI AGRARIA DAN TATA RUANG/
KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan transparansi dan kualitas pelayanan pertanahan perlu pengelolaan pengaduan secara baik dan benar sebagai bentuk pengawasan pelaksanaan pelayanan pertanahan dan mencegah terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan agar terwujud pemerintahan yang bersih, telah ditetapkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 2 Tahun 2010 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. bahwa peraturan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, masih memerlukan penyempurnaan agar pengelolaan pengaduan dapat memperoleh tanggapan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;

- 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 di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1960 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2043);
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
 3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 4. 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);
 5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Informasi Keterbukaan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. Peraturan Presiden Nomor 17 Tahun 2015 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 18);
12. Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 21);
13. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 202);
14. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
15. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan;

16. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Adanya Dugaan Tindak Pidana Korupsi di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia;
17. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2013 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pertanahan;
18. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
19. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 694);
20. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelesaian Kasus Pertanahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1111);
21. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1874);
22. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 431);

MEMUTUSKAN:

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

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
2. Pengelola Pengaduan Pelayanan Pertanahan dan Tata Ruang yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan terkait dengan pelayanan pertanahan di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.
4. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
5. 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.

6. 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.
7. Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional yang selanjutnya disebut Kantor Wilayah BPN adalah instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di provinsi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri.
8. Kantor Pertanahan adalah instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri melalui Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

- (1) Peraturan Menteri ini dimaksudkan sebagai pedoman Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Kementerian.
- (2) Peraturan Menteri ini bertujuan:
 - a. mengelola Pengaduan secara baik, benar, efektif dan efisien;
 - b. mengelola Pengaduan lebih terkoordinasi dan mempunyai keseragaman dalam mekanisme penanganan;
 - c. memberdayakan Pengaduan sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat; dan
 - d. mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih.

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Menteri ini meliputi:

- a. Pengelolaan Pengaduan;

- b. pelaporan dan pengarsipan Pengelolaan Pengaduan; dan
- c. pemantauan penanganan Pengaduan.

BAB III
PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Umum

Pasal 4

- (1) Pengaduan yang ditujukan dan dikelola Kementerian terdiri atas:
 - a. pelayanan pertanahan;
 - b. pelayanan tata ruang;
 - c. pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil; dan
 - d. sengketa dan konflik pertanahan.
- (2) Pengaduan mengenai pelayanan pertanahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi:
 - a. informasi pertanahan;
 - b. pelayanan pengukuran dan pemetaan bidang tanah;
 - c. pelayanan pendaftaran hak dan pemeliharaan data; dan
 - d. pelayanan pengaturan dan penataan pertanahan.
- (3) Pengaduan berupa pelayanan informasi pertanahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, terdiri atas:
 - a. informasi persyaratan, biaya, dan jangka waktu;
 - b. informasi tahapan pelayanan pengukuran dan pemetaan;
 - c. informasi tahapan pelayanan pendaftaran hak dan pemeliharaan data; dan
 - d. informasi tahapan pelayanan pengaturan dan penataan.
- (4) Pengaduan berupa pelayanan pengukuran dan pemetaan bidang tanah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, terdiri atas:
 - a. pengukuran bidang tanah:

1. penunjukan batas; dan
 2. persetujuan batas;
 - b. pemetaan bidang tanah:
 1. letak/posisi;
 2. belum dipetakan; dan
 3. tumpang tindih;dan
 - c. hasil pelayanan:
 1. perbedaan luas; dan
 2. perbedaan bentuk atau ukuran.
- (5) Pengaduan pelayanan pendaftaran hak dan pemeliharaan data sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c terdiri atas:
- a. pendaftaran hak, peralihan hak, pembebanan hak dan penghapusan hak tanggungan;
 - b. izin peralihan hak;
 - c. pengolahan data pendaftaran hak dan pemeliharaan data; dan
 - d. hasil pelayanan pendaftaran hak dan pemeliharaan data.
- (6) Pengaduan berupa pelayanan pengaturan dan penataan pertanahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d terdiri dari pelayanan dan pengolahan data pertimbangan teknis pertanahan.
- (7) Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, terdiri atas:
- a. informasi tata ruang;
 - b. pelayanan terkait tata ruang; dan
 - c. dugaan pelanggaran tata ruang.

Pasal 5

Pengelola Pengaduan, terdiri atas:

- a. Sekretaris Jenderal c.q. Kepala Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat, untuk Kementerian;
- b. Kepala Bagian Tata Usaha, untuk Kantor Wilayah BPN; dan
- c. Kepala Subbagian Tata Usaha, untuk Kantor Pertanahan.

Pasal 6

- (1) Pengaduan disampaikan melalui:
 - a. lisan;
 - b. tertulis;
 - c. media cetak atau media *online*;
 - d. telepon/*call center* atau *sms center*;
 - e. email: *pengaduan@atrbpn.go.id*;
 - f. media sosial: twitter: *@atrbpn*, instagram: *kementerian.atrbpn* youtube: *kementerian ATR BPN* facebook: *kementerian ATR BPN*;
 - g. situs web Kementerian
http://pengaduan.atrbpn.go.id; atau
 - h. sistem lainnya yang dibangun oleh Kementerian ATR/BPN.
- (2) Situs web Kementerian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g termasuk juga berasal dari situs web pengaduan yang terintegrasi dengan instansi pemerintah yang membidangi pengawasan pelayanan publik atau aparatur sipil negara.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus disertai dengan:
 - a. identitas Pengadu paling sedikit nama orang atau institusi/lembaga, alamat, nomor telepon/*handphone* dan email; dan
 - b. objek Pengaduan disampaikan secara jelas sesuai dengan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4.

Pasal 7

Pengelolaan Pengaduan dilakukan dengan tahapan:

- a. penerimaan dan pencatatan;
- b. pemeriksaan dan pendistribusian; dan
- c. tindak lanjut Pengaduan.

Bagian Kedua
Penerimaan dan Pencatatan

Paragraf 1
Penerimaan

Pasal 8

- (1) Dalam hal Pengaduan disampaikan secara lisan, dilakukan melalui:
 - a. loket pengaduan pada Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat, untuk Kementerian; dan
 - b. loket pengaduan, pada Kantor Wilayah BPN atau Kantor Pertanahan.
- (2) Dalam hal Pengaduan disampaikan melalui lisan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), petugas menyediakan formulir pengaduan untuk diisi oleh Pengadu dengan dilengkapi data pendukung.
- (3) Dalam hal Pengaduan lisan disampaikan melalui telepon/*call center* atau sms *center*, petugas melakukan perekaman, mengidentifikasi dan memvalidasi Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulir pengaduan.
- (4) Formulir pengaduan tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 9

- (1) Dalam hal Pengaduan disampaikan secara tertulis, ditujukan kepada:
 - a. Kementerian;
 - b. Kantor Wilayah BPN; dan
 - c. Kantor Pertanahan.
- (2) Dalam hal Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditujukan kepada Kementerian, loket persuratan meneruskan ke loket pengaduan pada Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat.

- (3) Dalam hal Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditujukan kepada Kantor Wilayah BPN, loket persuratan meneruskan kepada Bagian Tata Usaha.
- (4) Dalam hal Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditujukan kepada Kantor Pertanahan, loket persuratan meneruskan kepada Subbagian Tata Usaha.

Pasal 10

- (1) Dalam hal Pengaduan disampaikan melalui media cetak atau media *online*, email, media sosial atau situs web Kementerian, petugas melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan kriteria diterimanya pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3).
- (2) Dalam hal Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memenuhi persyaratan, petugas menindaklanjuti dengan melakukan pencatatan.

Paragraf 2

Pencatatan

Pasal 11

- (1) Setelah Pengaduan diterima sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 10, petugas melakukan pencatatan secara manual dan/atau menggunakan sistem aplikasi komputer.
- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. data Pengaduan, meliputi:
 1. nomor dan tanggal pengaduan;
 2. ruang lingkup pengaduan; dan
 3. bukti pengaduan;
 - b. identitas Pengadu, meliputi:
 1. nama;
 2. alamat atau alamat email;
 3. pekerjaan;
 4. nomor telepon; dan

5. melampirkan fotokopi KTP/NIK atau identitas lainnya;
- c. subjek Pengaduan, meliputi:
 1. nama/instansi;
 2. alamat;
 3. jabatan; dan/atau
 4. unit kerja;
 - d. objek Pengaduan, meliputi:
 1. nomor hak (jika sudah bersertipikat) atau identitas status tanah lainnya;
 2. letak tanah (alamat, desa/kelurahan, kecamatan, daerah kabupaten/kota, daerah provinsi);
 3. luas tanah; dan/atau
 4. lainnya yang terkait pelayanan pertanahan.
- (3) Dalam hal subjek Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c dikategorikan sebagai *Whistle Blowing System* ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

- (1) Pengaduan berupa informasi pertanahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf a atau informasi tata ruang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (7) huruf a, dapat langsung dilakukan penanganan dengan memberikan jawaban atas Pengaduan.
- (2) Penerimaan, pencatatan dan penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lama 1 (satu) hari kerja atau sekaligus pada hari yang sama.
- (3) Dalam hal Pengaduan membutuhkan penanganan oleh unit teknis, penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 10 dan pencatatan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) dilakukan dalam waktu paling lama 1 (satu) hari kerja sejak pengaduan diterima.

- (4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditindaklanjuti dengan proses pemeriksaan.

Bagian Ketiga

Pemeriksaan

Pasal 13

- (1) Setelah Pengaduan diterima dan dicatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (3), petugas menyampaikan pengaduan kepada:
 - a. Kepala Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat melalui Kepala Bagian Humas, untuk Kementerian;
 - b. Kepala Bagian Tata Usaha, untuk Kantor Wilayah BPN; atau
 - c. Kepala Subbagian Tata Usaha, untuk Kantor Pertanahan.
- (2) Pejabat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan.
- (3) Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
 - a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - b. meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan
 - c. mengusulkan unit kerja yang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan.
- (4) Hasil pemeriksaan memuat diterima atau ditolaknya Pengaduan berdasarkan kelengkapan berkas.
- (5) Hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) disampaikan kepada pejabat sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (6) Dalam hal hasil pemeriksaan berupa diterimanya Pengaduan, pejabat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mendistribusikan pengaduan disertai dengan hasil pemeriksaan kepada:

- a. Sekretaris Direktorat Jenderal/Sekretaris Inspektorat Jenderal/Kepala Biro/Kepala Pusat dengan tembusan kepada Pejabat Tinggi Madya yang terkait, untuk Kementerian;
 - b. Kepala Bidang terkait dengan tembusan Kepala Kantor Wilayah BPN, untuk Kantor Wilayah BPN; atau
 - c. Kepala Seksi terkait dengan tembusan Kepala Kantor Pertanahan, untuk Kantor Pertanahan.
- (7) Pemeriksaan dan pendistribusian Pengaduan dilakukan paling lama 1 (satu) hari kerja.
 - (8) Dalam hal hasil pemeriksaan berupa ditolaknya Pengaduan, pejabat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan kepada Pengadu mengenai penolakan Pengaduan disertai alasan yang jelas.
 - (9) Pemberitahuan penolakan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (8) dilakukan paling lama 1 (satu) hari kerja.

Bagian Keempat

Tindak Lanjut Pengaduan

Pasal 14

- (1) Dalam hal Pengaduan memerlukan penanganan oleh unit teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (6), maka ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Informasi tindak lanjut penanganan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola, dan menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan.

Pasal 15

- (1) Tindak lanjut Pengaduan mengenai pelayanan terkait tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (7) huruf b

dan huruf c, dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Tata Ruang dan/atau Direktorat Jenderal Pengendalian Pemanfaatan Ruang dan Penguasaan Tanah.

- (2) Tindak lanjut Pengaduan mengenai pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf c, dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal.
- (3) Tindak lanjut Pengaduan mengenai sengketa dan konflik pertanahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf d, dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan.

Pasal 16

Dalam hal Pengaduan bersifat kompleks dan bereskalasi nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian.

Pasal 17

Dalam hal Pengadu tidak mendapatkan penanganan Pengaduan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri ini, maka Pengadu dapat mengajukan Pengaduan kepada lembaga independen/lembaga peradilan.

BAB IV

PELAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 18

- (1) Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan.
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan secara berkala setiap 1 (satu) bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya.
- (3) Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut.

- (4) Format laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 19

- (1) Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 dilakukan pengarsipan dengan penataan dokumen laporan tindak lanjut Pengaduan.
- (2) Penataan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada jenis Pengaduan dan waktu Pengaduan.

BAB V

PEMANTAUAN PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 20

- (1) Pemantauan Pengelolaan Pengaduan dilakukan oleh Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal.
- (2) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara:
 - a. langsung; atau
 - b. tidak langsung.

Pasal 21

- (1) Pemantauan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf a dilakukan melalui:
 - a. pemutakhiran data;
 - b. rapat koordinasi; dan/atau
 - c. monitoring ke satuan unit kerja yang menangani.
- (2) Pemantauan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf b dilakukan melalui:
 - a. komunikasi elektronik; dan/atau
 - b. surat menyurat.

BAB VI
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 22

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

BAB VI
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 23

Penanganan Pengaduan yang sedang dilaksanakan dan masih dalam proses, agar menyesuaikan dengan Peraturan Menteri ini.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 24

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 2 Tahun 2010 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 25

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 10 April 2018

MENTERI AGRARIA DAN TATA RUANG/
KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL,

ttd

SOFYAN A. DJALIL

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 23 Mei 2018

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

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

LAMPIRAN I
 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

FORMULIR PENGADUAN

KOP SURAT KANTOR PERTANAHAN/KANTOR WILAYAH BPN/KEMENTERIAN*)

PENGADUAN
 NOMOR :
 TANGGAL :

I. Identitas Pengadu**)

a. Nama :
 b. Alamat atau alamat email :
 c. Pekerjaan :
 d. Nomor Telepon :

II. Uraian Pengaduan

 (Diisi dengan keterangan siapa, dimana, mengapa, dengan apa, kapan)

III. Bukti Yang Dilampirkan :
 a.
 b.
 c.

Dengan ini pengadu membenarkan dan bertanggung jawab atas keterangan yang diberikan.

.....(tempat),.....(tanggal, bulan dan tahun)

 Penerima Pengaduan

_____ Pengadu

 (nama pengadu)

*) Pilih salah satu
 **) Melampirkan salinan identitas diri (SIM/KTP/Paspor)

-1-

Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan
a. Pelayanan Pertanahan.	Kementerian ATR/BPN *)
b. Pelayanan Tata Ruang.	Unit Teknis:
c. Pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil.
d. Sengketa dan Konflik Pertanahan.
	atau
	Kantor Wilayah BPN Provinsi
 *)
	Bidang
	atau
	Kantor Pertanahan
	Kabupaten/Kota *)
	Seksi

Catatan:

1. Pengaduan ini akan dicatat dalam sistem paling lama 1 (satu) hari kerja sejak pengaduan diterima.
2. Terhadap pengaduan ini, akan dilakukan pemeriksaan paling lama 1 (satu) hari kerja sejak pengaduan dicatat. (Kecuali untuk pengaduan berupa informasi pertanahan atau informasi tata ruang dapat langsung ditangani).
3. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan oleh unit teknis.

*) *Pilih yang sesuai*

MENTERI AGRARIA DAN TATA RUANG/
KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL,

Ttd.

SOFYAN A. DJALIL

LAMPIRAN II
 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

A. FORMAT LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

KOP SURAT KANTOR PERTANAHAN/KANTOR WILAYAH BPN/KEMENTERIAN*)

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

No	Nomor dan Tanggal Pengaduan	Pengadu	Ruang Lingkup Pengaduan	Bukti Pengaduan	Uraian Pengaduan	Tindak Lanjut

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

(.....)
 NIP.

*) Pilih Salah Satu

B. FORMAT LAPORAN AKHIR PENANGANAN PENGADUAN

KOP SURAT KANTOR PERTANAHAN/KANTOR WILAYAH BPN/KEMENTERIAN*)

LAPORAN AKHIR PENANGANAN PENGADUAN TAHUN...

No	Nomor dan Tanggal Pengaduan	Pengadu	Ruang Lingkup Pengaduan	Bukti Pengaduan	Uraian Pengaduan	Tindak Lanjut

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

(.....)
NIP.

*) Pilih Salah Satu

MENTERI AGRARIA DAN TATA RUANG/
KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL,

Ttd.

SOFYAN A. DJALIL

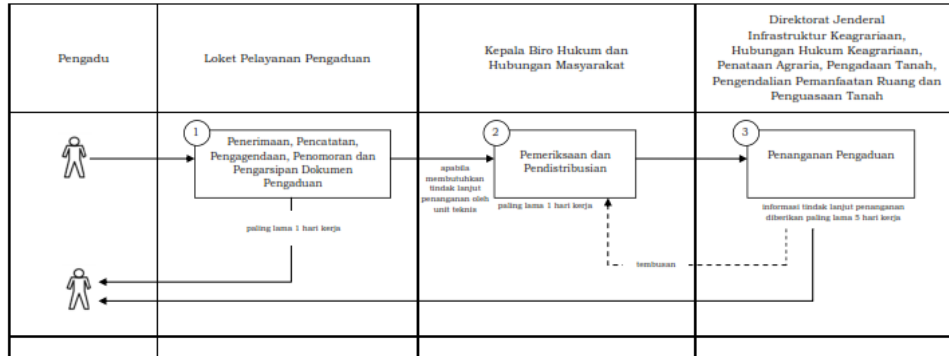
LAMPIRAN III
 PERATURAN MENTERI AGRARIA DAN TATA RUANG/
 KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL
 NOMOR 8 TAHUN 2018
 TENTANG
 PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN
 KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
 BADAN PERTANAHAN NASIONAL

BAGAN ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN

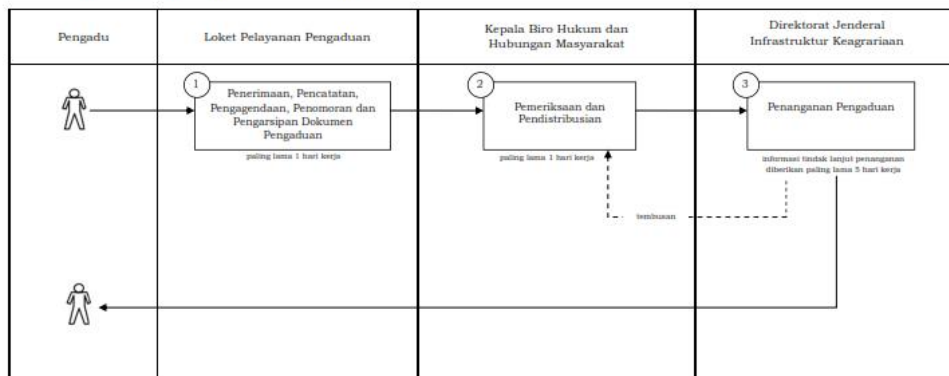
A. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

1. Pelayanan Pertanahan

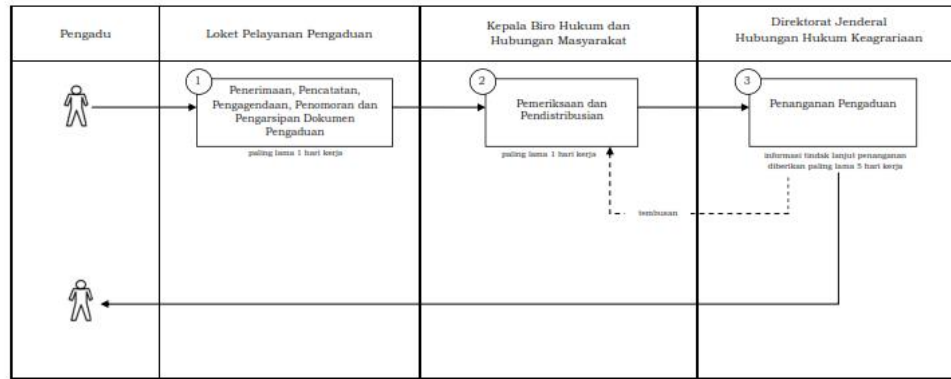
1.1 Informasi Pertanahan



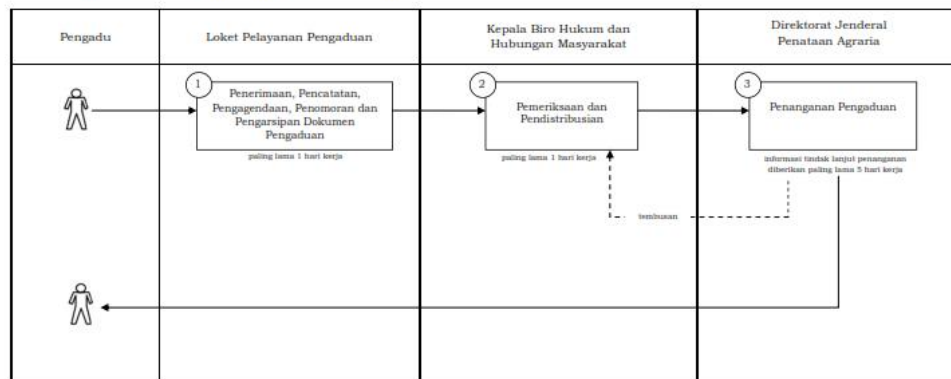
1.2 Pelayanan Pengukuran dan Pemetaan Bidang Tanah



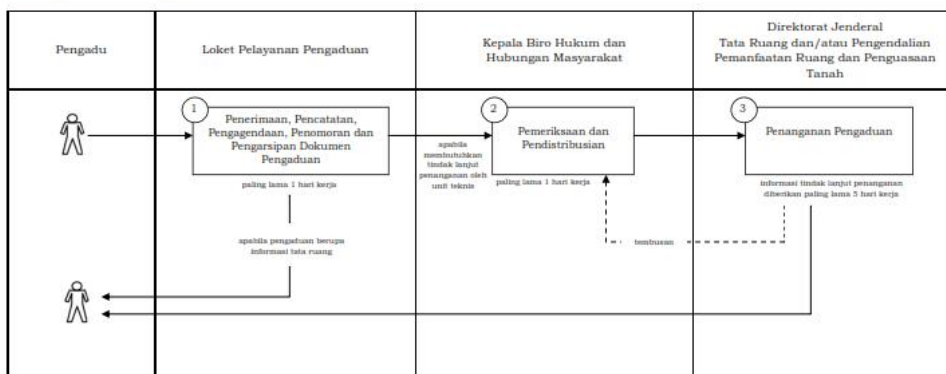
1.3 Pelayanan Pendaftaran Hak dan Pemeliharaan Data



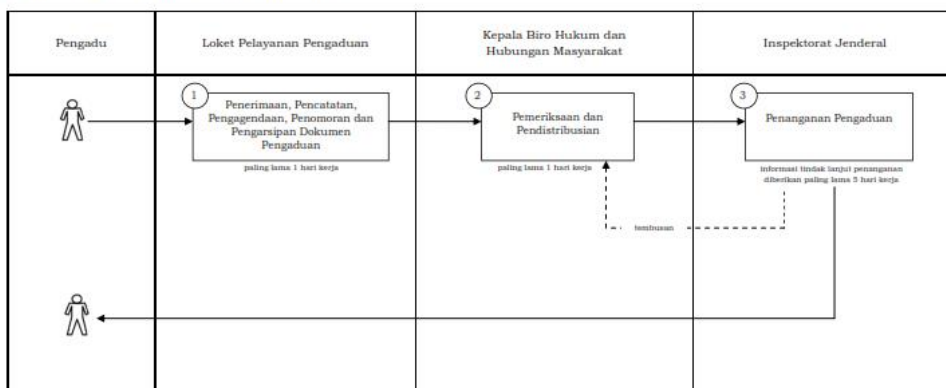
1.4 Pelayanan Pengaturan dan Penataan Pertanahan



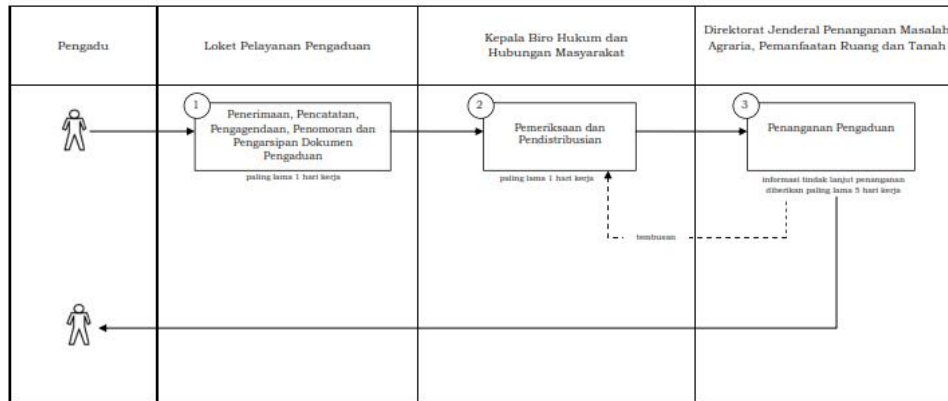
2. Pelayanan Tata Ruang



3. Pelanggaran Disiplin Pegawai Negeri Sipil



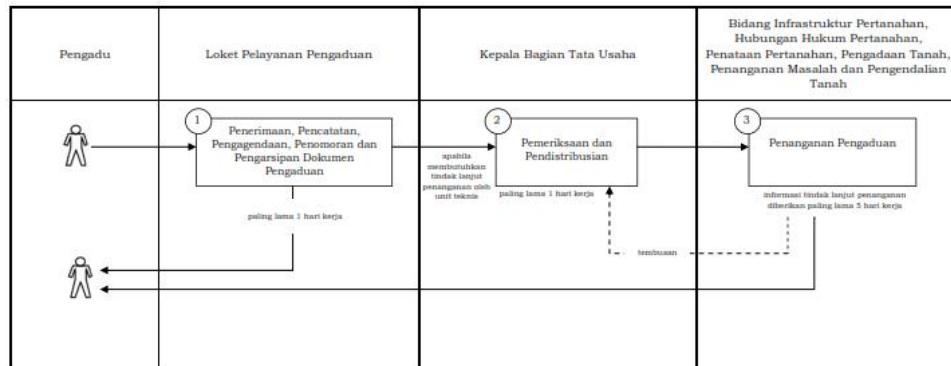
4. Sengketa dan Konflik Pertanahan



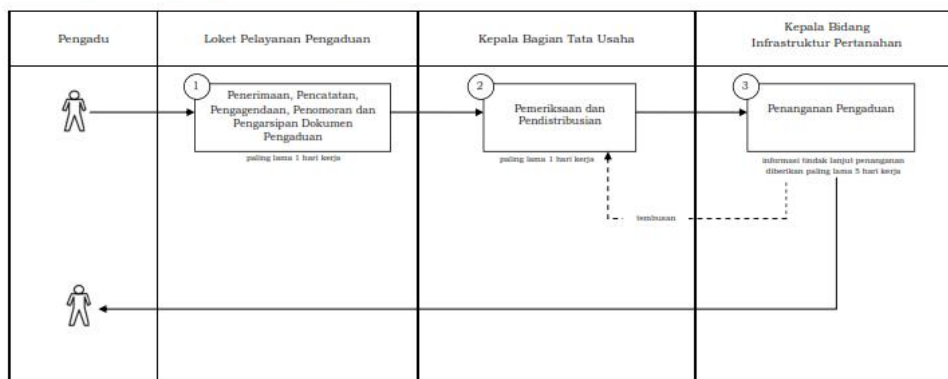
B. Kantor Wilayah BPN

1. Pelayanan Pertanahan

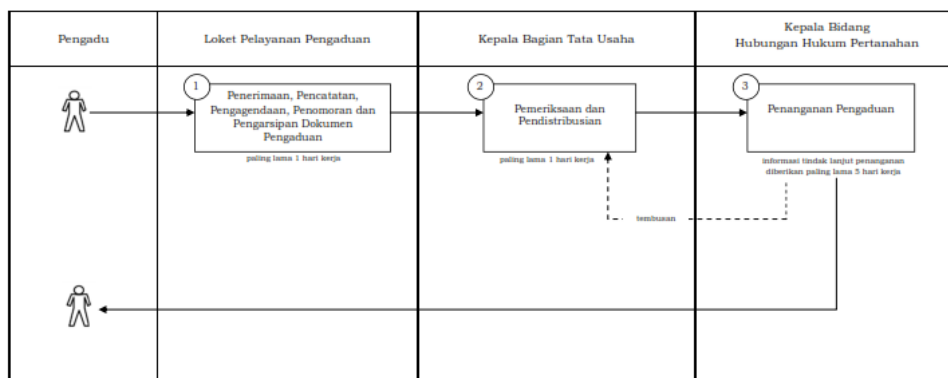
1.1 Informasi Pertanahan



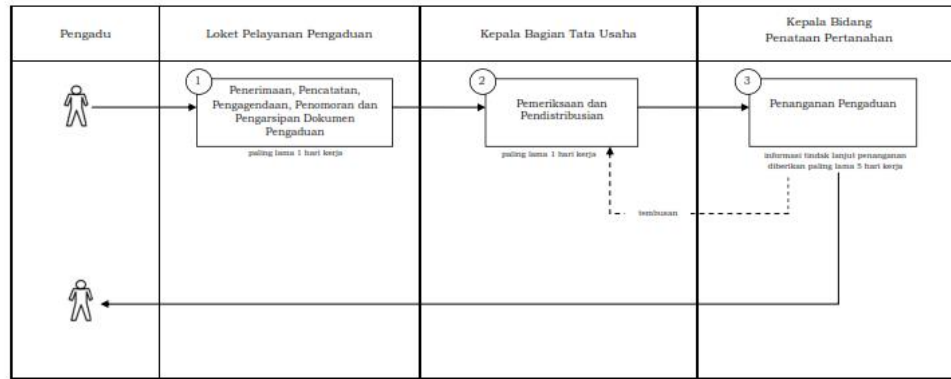
1.2 Pelayanan Pengukuran dan Pemetaan Bidang Tanah



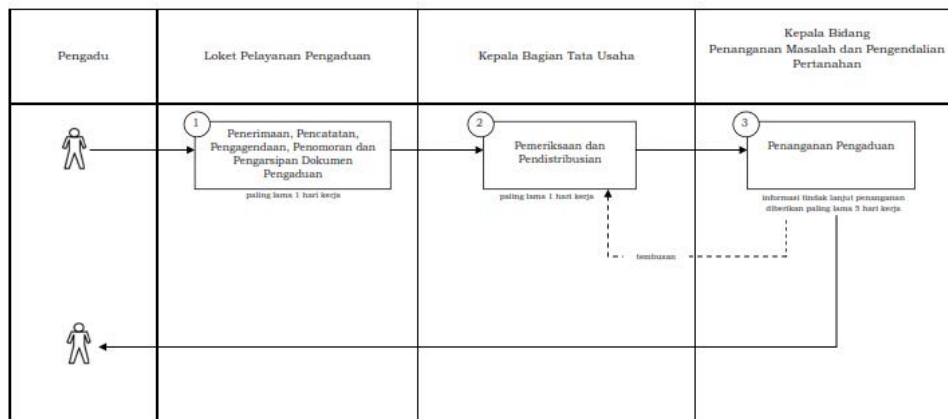
1.3 Pelayanan Pendaftaran Hak dan Pemeliharaan Data



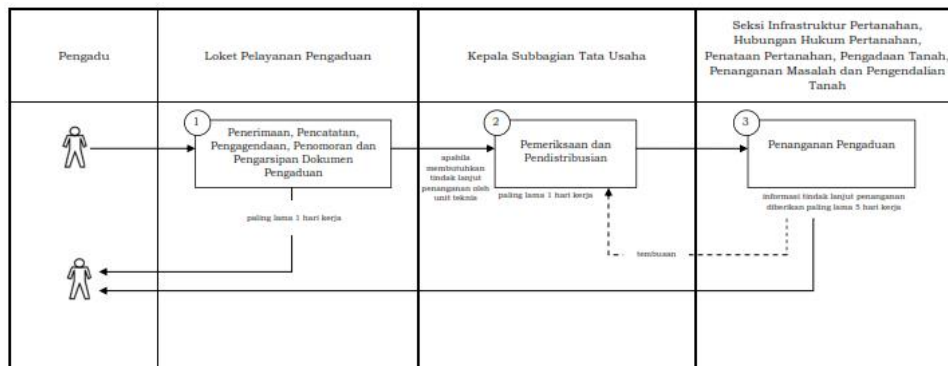
1.4 Pelayanan Pengaturan dan Penataan Pertanahan



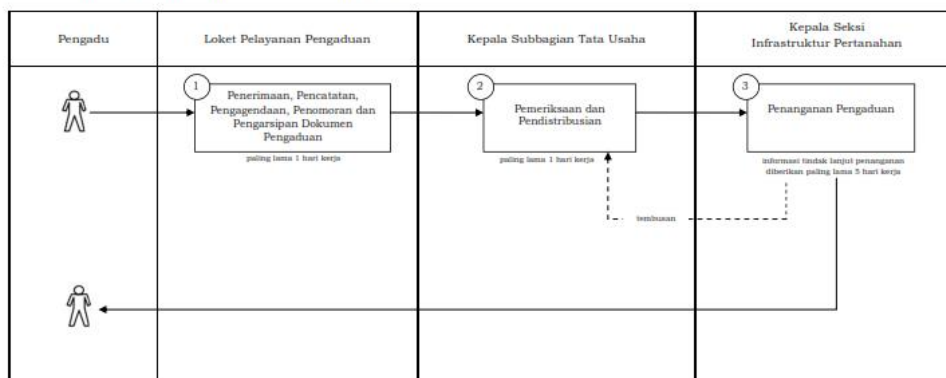
2. Sengketa dan Konflik Pertanahan



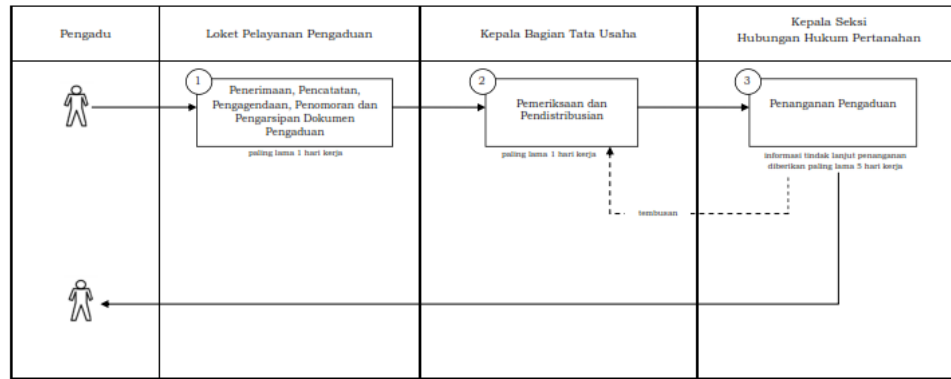
C. Kantor Pertanahan
 1. Pelayanan Pertanahan
 1.1 Informasi Pertanahan



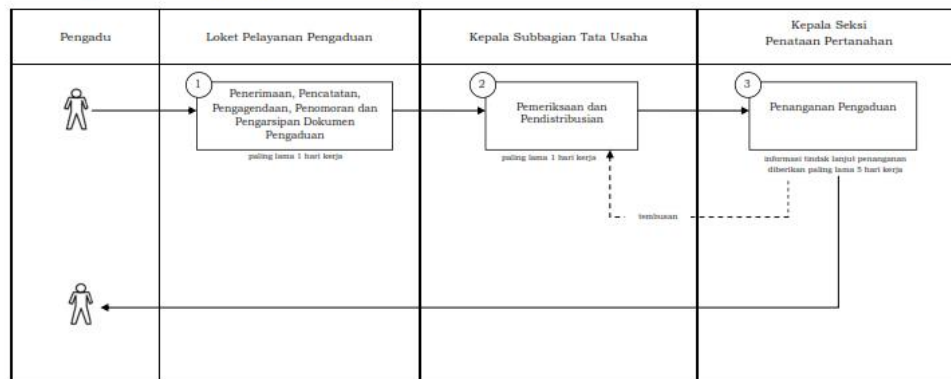
1.2 Pelayanan Pengukuran dan Pemetaan Bidang Tanah



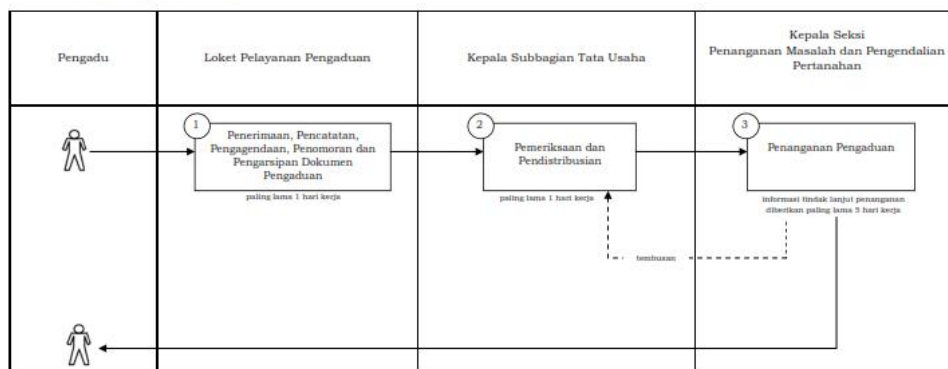
1.3 Pelayanan Pendaftaran Hak dan Pemeliharaan Data



1.4 Pelayanan Pengaturan dan Penataan Pertanahan



2. Sengketa dan Konflik Pertanahan



MENTERI AGRARIA DAN TATA RUANG/
KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL,

Ttd.

SOFYAN A. DJALIL