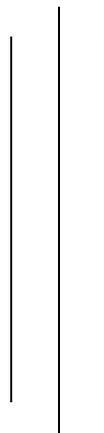




**PETUNJUK TEKNIS NOMOR : 02/JUKNIS/D.V/2007**

**TENTANG**

**TATA LAKSANA LOKET  
PENERIMAAN  
PENGADUAN MASALAH  
PERTANAHAN**



**2007**

**BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
REPUBLIK INDONESIA**

# **BADAN PERTANAHAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA**

## **PETUNJUK TEKNIS**

**NO. 02/JUKNIS/D.V/2007**

### **TENTANG TATA LAKSANA LOKET PENERIMAAN PENGADUAN MASALAH PERTANAHAN**

#### **I. PENDAHULUAN**

##### **1. Umum**

- a. Bahwa dalam rangka membangun kepercayaan publik (trust building) terhadap Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, salah satu yang perlu dan harus dilakukan adalah melakukan percepatan penanganan dan penyelesaian kasus-kasus pertanahan sebagaimana diamanatkan di dalam Tap MPR -No. IX/MPR/2001 dan Peraturan Presiden No. 10 Tahun 2006 dan sekaligus menjadi bagian dari 11 Agenda Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.
- b. Bahwa sejalan dengan hal tersebut di atas, dalam Pasal 22 Peraturan Presiden No. 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional disebutkan Deputy Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang pengkajian dan penanganan sengketa dan konflik pertanahan. Salah satu upaya tersebut adalah standarisasi sistem pelayanan pengaduan masyarakat terhadap masalah-masalah di bidang pertanahan dalam satu pola penanganan.
- c. Selama ini pengaduan dari masyarakat, baik lisan maupun tertulis, ataupun permohonan perlindungan hukum di bidang pertanahan, penanganannya tersebar pada beberapa unit atau bidang teknis di lingkungan jajaran Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, yang berakibat pola penanganannya belum dikelola secara baik dan terfokus.
- d. Bahwa untuk standarisasi tersebut pada huruf b dan c diperlukan petunjuk teknis pengaduan melalui loket, baik yang diajukan secara lisan maupun dalam bentuk tulisan atau surat.

##### **2. Maksud dan Tujuan**

- a. Petunjuk teknis ini dimaksudkan untuk menjadi pedoman bagi para petugas atau pelaksana di unit kerja Deputy Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan, Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan, Seksi Konflik, Sengketa dan Perkara dalam melaksanakan administrasi pelayanan melalui loket pengaduan masalah pertanahan.
- b. Agar pengaduan masyarakat dapat ditangani dan dikelola secara konkrit, baik dan terarah dalam sistem penanganan penyelesaian melalui loket pengaduan masalah pertanahan.

##### **3. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup petunjuk teknis ini meliputi:

- a. Administrasi pengaduan.
  - b. Kegiatan loket pengaduan.
4. Tata Urut
- I. PENDAHULUAN
  - II. DASAR
  - III. PENGGOLONGAN
  - IV. PELAKSANAAN
  - V. PENUTUP
5. Istilah Yang Digunakan
- a. Locket Pengaduan adalah sarana pengaduan yang tersedia di Kantor Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan.
  - b. Pengadu adalah orang secara pribadi atau badan yang berkepentingan dan secara langsung dirugikan atau perwakilan dari kelompok masyarakat yang karena adanya hak, kewajiban dan kepentingan serta hubungan hukum dengan tanah yang dipermasalahkan berdasarkan ketentuan yang berlaku, melaporkan pengaduannya secara langsung kepada petugas loket.
  - c. Petugas Locket adalah pegawai yang ditugaskan oleh pejabat yang berwenang khusus untuk menerima pengaduan masalah pertanahan.
  - d. Pengaduan adalah pemberitahuan dan atau keterangan yang disampaikan oleh Pengadu kepada Petugas Locket Pengaduan tentang telah terjadinya suatu peristiwa atau perbuatan yang menimbulkan akibat hukum atas suatu bidang tanah, baik bersifat teknis, administratif, perdata maupun pidana.
  - e. Laporan Pengaduan adalah suatu laporan tertulis yang dibuat oleh Petugas Locket dalam format yang telah ditentukan tentang suatu kejadian atau peristiwa yang karena sifatnya berdasarkan pertimbangan maupun ketentuan hukum yang berlaku, memerlukan tindakan lebih lanjut yang harus dilaksanakan di bidang pertanahan.

## **II. DASAR**

1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Lembaran Negara Tahun 1960 No. 104 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria;
2. Peraturan Presiden No. 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional;
3. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia;
4. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan;

## **III. PENGGOLONGAN**

1. Sistem Penyelenggaraan Locket Pengaduan Lisan.
2. Sistem Penyelenggaraan Locket Pengaduan Tertulis/Surat.

## **IV. PELAKSANAAN**

### **1. Sistem Penyelenggaraan Locket Pengaduan Lisan**

- a. Locket Pengaduan
  - 1) Penyelenggaraan loket pengaduan ini dibuat untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan masalah pertanahan, kelancaran

dalam pengelolaannya yang bertujuan untuk memberikan pelayanan secara optimal, cermat, tepat waktu, sistematis, berkeadilan dan memberikan kepastian hukum, serta dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Lembaga Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

- 2) Pelaksana tugas di loket pengaduan dilakukan oleh Petugas yang ditetapkan berdasarkan surat keputusan pejabat yang berwenang.
- 3) Kegiatan petugas loket pengaduan meliputi :

- 3.1 Menerima dan mencatat Pengaduan pada buku register (lampiran 1).

- 3.2 Mengkaji dan mengidentifikasi kompetensi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia terhadap materi pengaduan :

- a) Apabila bukan Kompetensi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia :

- Petugas Locket memberikan penjelasan kepada Pelapor/Pengadu bahwa materi pengaduan yang disampaikan bukan kewenangan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.
- Menyarankan kepada Pelapor/Pengadu untuk menyampaikan pengaduannya pada Instansi yang berwenang menyelesaikannya.

- b) Apabila Kompetensi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia :

- Mewawancarai atau menanyakan materi pengaduan yang disampaikan oleh Pelapor/Pengadu, terutama memeriksa apakah pengaduan ini pernah dilaporkan atau belum.
- Apabila pernah dilaporkan petugas melakukan langkah-langkah koordinasi lebih lanjut.
- Petugas Locket Memberi blanko pengaduan untuk diisi dan ditandatangani oleh Pengadu dan Petugas.
- Membantu Pengadu apabila mengalami kesulitan dalam mengisi blanko/formulir pengaduan.
- Menerima dan mencatat data/bukti-bukti kepemilikan yang diajukan oleh Pengadu/Pelapor.
- Meneruskan laporan pengaduan tersebut kepada Tata Usaha Deputi Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, Bagian Tata Usaha Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan.
- Membuat Tanda Terima/Bukti Pengaduan.
- Membuat Berita Acara Laporan Pengaduan.
- Untuk koordinasi dan mencegah terjadinya penanganan obyek pengaduan pada unit kerja lain, laporan pengaduan ini disampaikan kepada :
  1. Bagian Persuratan dan Kearsipan Settama.
  2. Bagian Tata Usaha Kanwil Provinsi.
  3. Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan.

Pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh Petugas Locket di tingkat Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, sebagaimana yang dimaksud dalam uraian di atas, berlaku mutatis mutandis ditingkat Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional maupun Kantor Pertanahan.

b. Pendistribusian Laporan Pengaduan

1) Mekanisme pendistribusian laporan/pengaduan di tingkat kantor Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, meliputi:

a) Tugas dan Kegiatan Tata Usaha Deputi Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan.

Setelah Petugas Loker menyerahkan berkas Laporan Pengaduan, kegiatan yang dilakukan oleh Kasubbag Tata Usaha Deputi Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan adalah:

- Menerima dan mengagendakan pengaduan.
- Meneliti identitas subyek dan obyek pengaduan.
- Membaca dan memahami isi/materi pengaduan.
- Mendistribusikan laporan pengaduan kepada Kelompok Analis.

b) Kelompok Analis

Sebelum berkas pengaduan dikirim atau diserahkan kepada Deputi Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan, berkas tersebut diteliti terlebih dahulu oleh Kelompok Analis. Kelompok Analis dimaksud terdiri dari beberapa Penyidik Pegawai Negeri Sipil yang melaksanakan kegiatannya berdasarkan fungsinya sebagai Penyidik bukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya sehari-hari (struktural).

Selanjutnya Tim atau Kelompok Analis meneliti berkas dimaksud untuk:

- Mengetahui dan menentukan ada atau tidaknya dugaan tindak pidana/simpul pidana dalam pengaduan tersebut.
- Memahami dan menganalisa apakah permasalahan tersebut masuk dalam kategori masalah yang mempunyai sifat strategis dan/atau sudah menjadi perhatian publik.
- Membuat telaahan terhadap permasalahan dan memberikan masukan atau saran tindak untuk langkah penyelesaiannya.
- Menyerahkan berkas pengaduan beserta rekomendasi hasil penelitian masalahnya kepada Deputi Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan melalui Tata Usaha Deputi Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan.

c) Tugas dan Kegiatan Deputi Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan.

Setelah berkas diterima di Deputi Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan, kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- Membaca dan memahami semua isi pengaduan
- Memerintahkan dan memberikan petunjuk kepada Direktur yang berwenang.
- Apabila dipandang perlu dan mendesak, Deputi Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan dapat langsung menetapkan dan memerintahkan Direktur yang bersangkutan agar laporan pengaduan tersebut segera digelar dengan menentukan waktu dan tempat Gelar Perkara, termasuk menandatangani undangan rapat dimaksud.

d) Tugas dan Kegiatan Direktur

Setelah berkas diterima oleh Direktur, maka kegiatan yang dilakukan adalah:

- Memahami maksud perintah dan petunjuk dari Deputi Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan.
  - Mempelajari materi pengaduan.
  - Memerintahkan dan memberi petunjuk kepada Kepala Subdirektorat yang berwenang untuk meneliti dan mengambil langkah-langkah penanganan pengaduan.
  - Melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Deputi Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan.
- e) Tugas dan Kegiatan Kepala Subdirektorat.  
Setelah berkas diterima oleh Kepala Subdirektorat, maka kegiatan yang dilakukan adalah:
- Memahami maksud perintah dan petunjuk dari Direktur.
  - Mempelajari materi pengaduan.
  - Memerintahkan dan memberi petunjuk kepada Kepala Seksi untuk meneliti dan mengambil langkah-langkah penanganan pengaduan.
  - Melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Direktur.
- f) Tugas dan Kegiatan Kepala Seksi  
Setelah berkas diterima oleh Kepala Seksi, kegiatan yang dilakukan adalah:
- Memahami maksud perintah dan petunjuk dari Kepala Subdirektorat.
  - Mempelajari dan meneliti materi pengaduan.
  - Memerintahkan dan memberi petunjuk kepada Staf untuk meneliti dan menangani pengaduan.
  - Melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Subdirektorat.
- g) Staf Pengolah  
Setelah berkas diterima oleh Staf Pengolah data, maka kegiatan yang dilakukan adalah:
- Memahami maksud perintah dan petunjuk Kepala Seksi.
  - Mempelajari dan meneliti materi pengaduan.
  - Membuat telaahan dan menindaklanjuti pengaduan.
  - Menyiapkan dan melaporkan keputusan penyelesaian masalah pertanahan kepada Kepala Seksi.

Pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh Petugas Loker di tingkat Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, sebagaimana yang dimaksud dalam uraian di atas, berlaku mutatis mutandis di tingkat Kantor Wilayah Badan Pertanahan maupun Kantor Pertanahan.

- 2) Mekanisme pendistribusian laporan/pengaduan dilaksanakan ditingkat Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional.
- a) Tugas dan Kegiatan Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional.  
Setelah berkas pengaduan diterima oleh Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional, kegiatan yang dilakukan adalah:
- Membaca dan memahami materi pengaduan
  - Memerintahkan dan memberi petunjuk kepada Kepala Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan mengenai langkah, tindakan dan penanganan yang harus ditempuh terhadap pengaduan dimaksud.
  - Apabila dipandang perlu dan mendesak, Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dapat langsung menetapkan dan memerintahkan

Kepala Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan agar laporan pengaduan tersebut segera digelar dengan menentukan waktu dan tempat Gelar Perkara, termasuk menandatangani undangan rapat dimaksud.

b) Tugas dan Kegiatan Kepala Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan.

Setelah berkas pengaduan diterima oleh Kepala Bidang, kegiatan yang dilakukan adalah:

- Memahami perintah dan petunjuk Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional.
- Mempelajari materi pengaduan.
- Memerintahkan dan memberi petunjuk kepada Kepala Seksi untuk meneliti dan menangani pengaduan.
- Melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional.

c) Tugas dan Kegiatan Kepala Seksi.

Setelah berkas pengaduan diterima oleh Kepala Seksi, kegiatan yang dilakukan adalah:

- Memahami perintah dan petunjuk Kepala Bidang.
- Mempelajari materi pengaduan.
- Memerintahkan dan memberi petunjuk kepada Staf untuk meneliti dan menangani pengaduan.
- Melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Bidang.

d) Tugas dan Kegiatan Staf Pengolah

Setelah berkas diterima oleh staf pengolah data, maka kegiatan yang dilakukan adalah:

- Memahami perintah dan petunjuk Kepala Seksi.
- Mempelajari materi pengaduan.
- Membuat telaahan dan menindaklanjuti pengaduan.
- Menyiapkan dan melaporkan keputusan penyelesaian masalah pertanahan kepada Kepala Seksi.

3) Mekanisme pendistribusian laporan/pengaduan diselenggarakan di tingkat Kantor Pertanahan.

a) Tugas dan Kegiatan Kepala Kantor

Setelah berkas pengaduan diterima oleh Kepala Kantor, kegiatan yang dilakukan adalah:

- Membaca dan memahami materi pengaduan.
- Memerintahkan dan memberi petunjuk kepada Kepala Seksi Konflik, Sengketa dan Perkara mengenai langkah, tindakan dan penanganan yang harus ditempuh terhadap pengaduan dimaksud.
- Apabila dipandang perlu dan mendesak, Kepala Kantor dapat langsung menetapkan dan memerintahkan Kepala Seksi Konflik, Sengketa dan Perkara agar laporan pengaduan tersebut segera digelar dengan menentukan waktu dan tempat Gelar Perkara, termasuk menandatangani undangan rapat dimaksud.

b) Tugas dan Kegiatan Kepala Seksi Konflik, Sengketa dan Perkara.

Setelah berkas pengaduan diterima oleh Kepala Seksi, kegiatan yang dilakukan adalah:

- Memahami perintah dan petunjuk Kepala Kantor.
- Mempelajari materi pengaduan.
- Memerintahkan dan memberi petunjuk kepada Kepala Subseksi yang berwenang untuk meneliti dan menangani pengaduan.
- Melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Kantor.

c) Tugas dan Kegiatan Kepala Subseksi

Setelah berkas pengaduan diterima oleh Kepala Subseksi, kegiatan yang dilakukan adalah:

- Memahami perintah dan petunjuk Kepala Seksi.
- Mempelajari materi pengaduan.
- Memerintahkan dan memberi petunjuk kepada Staf utk meneliti dan menangani pengaduan.
- Melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Seksi.

d) Tugas dan Kegiatan Staf Pengolah

Setelah berkas diterima oleh staf pengolah data, maka kegiatan yang dilakukan adalah:

- Memahami maksud perintah dan petunjuk Kepala Subseksi.
- Mempelajari dan meneliti materi pengaduan.
- Membuat telaahan dan menindaklanjuti pengaduan.
- Menyiapkan dan melaporkan keputusan penyelesaian masalah pertanahan kepada Kepala Subseksi.

## 2. Sistem Penyelenggaraan Loker Pengaduan Tertulis atau Surat

Pada prinsipnya, sistem pengaduan tertulis atau surat adalah sama dengan pengaduan lisan. Yang membedakan adalah:

a. Dalam hal berkas telah diterima oleh Deputi Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan dari Bagian Persuratan dan Kearsipan Biro Umum Sekretariat Utama, kegiatan yang dilakukan oleh Deputi Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan adalah:

- Memeriksa dan meneliti surat pengaduan.
- Memerintahkan dan memberi petunjuk kepada Direktur yang berwenang untuk meminta Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional atau Kepala Kantor Pertanahan setempat memanggil Pengadu guna dimintai penjelasan mengenai masalah yang diadukan. Dalam hal ini, penjelasan yang disampaikan Pengadu kepada Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional ataupun kepada Kepala Kantor Pertanahan mekanismenya dilaksanakan melalui loket penerimaan pengaduan lisan.

Apabila materi yang tertuang dalam hal surat pengaduan tersebut bukan kompetensi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, maka Deputi Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan memerintahkan kepada Direktur agar memberitahukan kepada Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional atau Kepala Kantor Pertanahan setempat untuk menyampaikan kepada Pengadu bahwa materi pengaduannya bukan kompetensi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

- b. Selanjutnya, dalam hal pembuatan Konsep surat pemberitahuan dimaksud, Kepala Seksi memerintahkan kepada Staf Pengolah untuk membuat konsep yang ditujukan kepada Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional/Kepala Kantor Pertanahan setempat, untuk memanggil pengadu atau menjelaskan bahwa materi pengaduan bukan kompetensi/kewenangan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Penandatanganan surat pemberitahuan tersebut dilakukan oleh Direktur.
- c. Dalam hal, pengaduan tersebut disampaikan melalui Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional, kegiatan yang dapat dilakukan oleh Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional adalah:
  - Memeriksa materi pengaduan.
  - Memerintahkan dan memberi petunjuk kepada Kepala Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan untuk memanggil pengadu guna dimintai penjelasan mengenai masalah yang diadukan atau memerintahkan kepada Kepala Kantor Pertanahan setempat untuk memanggil dan meminta penjelasan Pengadu mengenai masalah yang diadukannya. Dalam hal ini, penjelasan yang disampaikan pengadu, melalui Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional ataupun Kantor Pertanahan mekanisme dilaksanakan melalui loket pengaduan lisan. Apabila materi yang tertuang dalam hal surat pengaduan tersebut bukan kompetensi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, maka Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional memerintahkan kepada Kepala Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan untuk memberitahukan kepada Kepala Kantor Pertanahan setempat agar menyampaikan kepada Pengadu bahwa materi pengaduannya bukan kompetensi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Penandatanganan surat dimaksud oleh Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional.
- d. Dalam hal, pengaduan tersebut disampaikan melalui Kepala Kantor Pertanahan, kegiatan yang dapat dilakukan oleh Kepala Kantor Pertanahan adalah:
  - Memeriksa materi pengaduan.
  - Memerintahkan dan memberi petunjuk kepada Kepala Seksi Konflik, Sengketa dan Perkara untuk memanggil Pengadu guna dimintai penjelasan mengenai masalah yang diadukan. Dalam hal ini, penjelasan yang disampaikan Pengadu, mekanisme dilaksanakan melalui loket pengaduan lisan.
  - Apabila materi yang tertuang dalam surat pengaduan tersebut bukan kompetensi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, maka Kepala Kantor Pertanahan dapat memerintahkan langsung kepada Kepala Seksi Konflik, Sengketa dan Perkara agar menyampaikan kepada Pengadu bahwa materi pengaduannya bukan kompetensi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Penandatanganan surat oleh Kepala Kantor Pertanahan.

### **3. Mekanisme Locket Pengaduan**

- a. Persiapan Petugas Locket
  - Sebelum Petugas Locket melaksanakan tugasnya, harus dipersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan tersebut dan mengisi daftar hadir yang telah disediakan. Adapun tahapan persiapan tersebut meliputi:
    - 1) Petugas Locket dilengkapi dengan surat keputusan yang dibuat dan ditandatangani oleh Pejabat yang berwenang.  
Surat keputusan tersebut untuk menunjukkan kewenangan petugas loket dalam melaksanakan kegiatannya.

- 2) Menyiapkan formulir pengaduan, Berita Acara Pengaduan maupun Surat Tanda Terima Pengaduan dan perlengkapan administratif lainnya.
- b. Pelaksanaan Tugas
- 1) Dalam pelaksanaan tugasnya, Petugas Locket menerima dan mencatat pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat mengenai masalah yang diadukannya.
  - 2) Menanyakan kepada Pengadu, apakah masalah yang diadukannya pernah dilaporkan atau belum. Hal ini perlu ditanyakan untuk mempermudah pengelompokan dan pendistribusian masalah yang diadukannya tersebut kepada unit kerja yang berwenang.
  - 3) Masyarakat yang melaporkan pengaduannya tersebut adalah seseorang secara pribadi atau badan ataupun perwakilan dari kelompok masyarakat yang mempunyai keterkaitan ataupun kepentingan dan hubungan hukum langsung dengan tanah yang dipermasalahkannya. Dalam hal ini, walaupun seseorang atau badan ataupun perwakilan kelompok masyarakat tersebut diwakili oleh kuasa hukum, maka tugas kuasa hukum dimaksud adalah sebatas sebagai pendamping, sedangkan yang memberikan keterangan kepada petugas adalah pengadu itu sendiri.
  - 4) Dalam hal, materi pengaduan yang disampaikan oleh Pengadu bukan kompetensi atau kewenangan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, maka :
    - Petugas Locket memberikan penjelasan kepada Pengadu bahwa materi pengaduan yang disampaikan bukan kewenangan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.
    - Menyarankan kepada Pengadu untuk menyampaikan pengaduannya pada Instansi yang berwenang menangani.  
Sedangkan apabila materi pengaduan tersebut merupakan kompetensi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, Petugas Locket selanjutnya memberikan blanko/formulir pengaduan yang telah disiapkan dengan menjejaskan hal-hal yang tertuang dalam blanko dimaksud yang harus diisi oleh Pengadu. Dalam hal Pengadu kesulitan mengisi blanko/formulir pengaduan tersebut, Petugas dapat membantu mengisinya (D.I. 509 A).
  - 5) Setelah laporan pengaduan tersebut diisi lengkap, kemudian dibacakan kepada Pengadu dan apabila Pengadu telah mengerti dan menyetujui isinya, selanjutnya ditandatangani oleh Pengadu dan Petugas Locket pengaduan. Dan selanjutnya Petugas Locket membuat Berita Acara Pengaduannya.
  - 6) Sebagai bukti pengaduannya, kepada Pengadu diberikan Surat Tanda Terima Laporan Pengaduan, dengan blanko/format yang telah ditentukan yang ditandatangani oleh Pengadu dan Petugas Locket Pengaduan (D.I. 509 B).
  - 7) Setelah laporan pengaduan selesai, Petugas Locket mencatat laporan pengaduan tersebut dalam Buku Register Tunggal yang telah disiapkan (D.I. 509 C). Dalam hal laporan pengaduan tersebut belum pernah diadukan, ditulis dalam kolom dan nomor baru, sedangkan bila laporan pengaduan tersebut adalah masalah yang pernah diadukan, ditulis pada kolom lanjutan dari masalah sebelumnya tanpa pemberian nomor baru.
  - 8) Setiap laporan pengaduan yang telah selesai dibuat, Petugas Locket segera menyerahkan berkas pengaduan tersebut beserta lampirannya kepada Kepala Subbagian Tata Usaha Deputy Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan, tembusan pengaduan dikirimkan kepada Deputy Bidang Penetapan Hak dan Pendaftaran Tanah serta Bagian Persuratan dan Kearsipan.

c. Proses Pengolahan Laporan Pengaduan

- 1) Untuk keperluan pembuatan telaahan atau penelitian data yuridis bidang tanah yang menjadi objek pengaduan tersebut, Staf Pengolah bertugas mengumpulkan alat-alat bukti mengenai kepemilikan atau penguasaan tanah yang dipermasalahkan tersebut, baik bukti tertulis maupun tidak tertulis berupa keterangan saksi dan atau keterangan dari yang bersangkutan atau Pengadu bila diperlukan.
- 2) Dalam hal data yang dibutuhkan belum lengkap, maka disiapkan Surat kepada Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional atau Kantor Pertanahan yang bersangkutan untuk memanggil Pengadu guna diminta penjelasannya mengenai masalah tanahnya, mengkaji dan meneliti data administrasi, yuridis dan fisik serta meminta laporan hasil penelitian dimaksud, beserta lampiran datanya.
- 3) Apabila data yang dibutuhkan telah dilengkapi, maka berkas permasalahan yang dibuat dalam bentuk Resume dan Risalah Pengolahan Data (RPD), dilampirkan bagan alir permasalahannya (Flowchart) untuk dilaporkan kembali oleh Pengolah Data kepada Kepala Seksi.
- 4) Kepala Seksi selanjutnya meneliti kembali kelengkapan dan kebenaran data administrasi, yuridis dan fisik atas tanah yang dipermasalahkan tersebut, kemudian ditindaklanjuti dengan memberikan pendapat dan pertimbangan mengenai kelayakan pengaduan tersebut dapat atau tidaknya dikabulkan atau diproses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hasil dari penelitian tersebut, dalam bentuk Risalah Pengolahan Data (RPD) berikut bagan alir permasalahannya diteruskan kembali kepada Kepala Subdirektorat yang bersangkutan dengan membubuhkan paraf pada lembar terakhir Risalah Pengolahan Data (RPD) pada kolom yang telah disediakan.
- 5) Apabila menurut hasil penelitian sementara ditemukan hal-hal yang diduga kuat perlu penghentian (pemblokiran) yang menjadi sengketa/pengaduan agar disampaikan surat untuk meminta Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional/Kantor Pertanahan yang bersangkutan untuk mencegah mutatis mutandis.
- 6) Kepala Subdirektorat, selanjutnya meneliti dan memeriksa kembali kelayakan pengaduan tersebut. Apabila berkas belum lengkap, Kepala Subdirektorat segera meminta kepada Kepala Seksi untuk melengkapinya, sedangkan bila berkas telah lengkap dan petunjuk penyelesaiannya telah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, maka Kepala Subdirektorat menyampaikan berkas pengaduan tersebut kepada Direktur yang bersangkutan disertai pendapat dan pertimbangannya dengan membubuhkan paraf pada lembar terakhir Risalah Pengolahan Data (RPD) pada kolom yang telah disediakan.
- 7) Setelah menerima berkas pengaduan dalam bentuk Risalah Pengolahan Data (RPD) yang disertai pendapat dan pertimbangan dimaksud, Direktur memeriksa dan meneliti kembali kelengkapan data administrasi, yuridis dan fisik masalah dimaksud, apabila belum lengkap segera meminta kepada Kepala Subdirektorat yang bersangkutan untuk melengkapinya, sedangkan bila telah lengkap maka berkas pengaduan tersebut disampaikan oleh Direktur kepada Deputi Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan, dengan disertai pendapat dan pertimbangan dan pada lembar terakhir Risalah Pengolahan Data (RPD) tersebut dibubuhkan paraf pada kolom yang telah disediakan.

- 8) Dalam hal penyelesaian masalah tersebut diperlukan Gelar Perkara, maka dalam Resume Kasusnya, Direktur memberikan saran atau pendapat terhadap penyelesaian masalah tersebut perlu diadakan Gelar Perkara terlebih dahulu atau atas inisiatif langsung dari Deputi Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan dapat memerintahkan Direktur untuk melaksanakan Gelar Perkara.
- 9) Dalam pelaksanaan Gelar Perkara tersebut waktu dan tempat pelaksanaan serta penandatanganan undangan rapat ditentukan dan ditandatangani oleh Deputi Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan. Sedangkan peserta rapat yang diundang disesuaikan dengan objek masalahnya.
- 10) Hasil dari Gelar Perkara tersebut, dapat berupa:
  - Upaya penyelesaian melalui Lembaga Mediasi.
  - Upaya penyelesaian melalui Lembaga Peradilan.
  - Dilimpahkan ke Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) dalam hal terdapat adanya indikasi/dugaan tindak pidana.
  - Rekomendasi penolakan atau pembatalan hak.
- 11) Pengaturan lebih lanjut tentang Gelar Perkara ditetapkan dalam petunjuk Teknis tersendiri.

Laporan hasil Gelar Perkara tersebut disampaikan kepada Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia untuk mendapatkan petunjuk lebih lanjut. Penyelenggaraan loket pengaduan di tingkat Kantor Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, sebagaimana dimaksud dalam uraian tersebut di atas, berlaku mutatis mutandis ditingkat Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional maupun di Kantor Pertanahan, dengan menyesuaikan pejabat yang berwenang menangani sesuai Tugas Pokok dan Fungsinya.

#### **4. Tata Cara Pengisian Laporan/Pengaduan**

##### **a. Umum**

- 1) Tiap formulir Laporan Pengaduan dibuat dalam beberapa rangkap. Untuk Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia formulir dibuat dalam rangkap 4, yang terbagi atas:
  - Lembar 1 untuk Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia melalui Bagian Persuratan dan Kearsipan.
  - Lembar 2 untuk Deputi Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan.
  - Lembar 3 untuk Direktur
  - Lembar 4 arsip/pertinggal.

Untuk Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional, formulir dibuat dalam rangkap 3, yang terbagi atas:

- Lembar 1 untuk Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional melalui Bagian Tata Usaha.
- Lembar 2 untuk Kepala Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan.
- Lembar 3 arsip/pertinggal

Untuk Kantor Pertanahan, formulir dibuat dalam rangkap 3, yang terbagi atas:

- Lembar 1 untuk Kepala Kantor Pertanahan melalui Subbagian Tata Usaha.

- Lembar 2 untuk Kepala Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara.
  - Lembar 3 arsip/pertinggal.
- 2) Pada akhir Laporan Pengaduan ditandatangani oleh Pengadu/Pelapor dan yang menerima laporan/petugas loket.
- b. Pengisian Ruang/Format Laporan Pengaduan
- 1) Pada pojok kiri atas lembar formulir pengaduan, ditulis nama instansi (Pusat, Kanwil, Kabupaten/Kota/Kotamadya).
  - 2) Di tengah bagian atas, ditulis kata-kata "LAPORAN PENGADUAN" yang pada bagian bawahnya disediakan untuk mengisi nomor urut laporan dalam tahun berjalan, sedangkan di belakang garis miring (/) setelah tahun pembuatan tertulis (P/S/K), dipilih salah satu/coret yang tidak diperlukan (P= perkara, S= sengketa, K= konflik).
  - 3) Di bawah nomor urut pengaduan, ditulis tentang pokok masalah yang diadukan.
  - 4) Pada angka romawi satu (I. Identitas Pengadu), diisi dengan Identitas Pengadu atau perwakilannya apabila mengatasnamakan kelompok masyarakat, yang meliputi:
    - Nama (nama lengkap Pengadu, sesuai Kartu Tanda Penduduk yang masih berlaku)
    - Alamat.
    - Pekerjaan, dan
    - Umur.
  - 5) Pada angka romawi dua (II. Tanah Obyek Pengaduan) diisi dengan:
    - Status tanahnya (Tanah Negara, Bekas Tanah Milik Adat, Tanah Hak atau Tanah Hak Pengelolaan).
    - Letaknya, yang meliputi: Jalan/Blok, Desa/Kelurahan, Kecamatan, Kabupaten/Kota/Kotamadya, Provinsi.
    - Luas Tanahnya. (dalam meter persegi/m<sup>2</sup>).
  - 6) Pada angka Romawi tiga (III. Uraian Peristiwa yang dilaporkan), diisi secara ringkas dan jelas mengenai peristiwa yang dilaporkan oleh Pengadu, dengan berpedoman pada unsur pertanyaan "SIADI MENDEKAP".
  - 7) Romawi empat (IV. Tipologi Masalah), diisi dengan tipologi masalah yang berkaitan dengan pengaduannya.
 

8 (Delapan) Tipologi Masalah sengketa pertanahan tersebut adalah:

    - Sengketa Penguasaan dan Pemilikan.
    - Sengketa Prosedur Penetapan Hak dan Pendaftaran Tanah.
    - Sengketa batas/letak bidang tanah.
    - Sengketa ganti rugi tanah eks partikelir.
    - Sengketa tanah ulayat.
    - Sengketa tanah obyek landreform.
    - Sengketa pengadaan tanah.
    - Sengketa pelaksanaan putusan pengadilan.
  - 8) Pada angka Romawi lima (V. Data Yang Dilampirkan), diisi dengan berkas/bukti-bukti kepemilikan yang dilampirkan/dijadikan alas hak oleh Pengadu dalam mengajukan pengaduannya.
  - 9) Pada bagian penutup, tertulis "Pelapor atau Pengadu membenarkan keterangannya, kemudian membubuhkan tanda tangannya". Hal ini untuk

meyakinkan bahwa keterangan yang disampaikan oleh Pengadu adalah keterangan yang sebenar-benarnya, sehingga apabila keterangan yang diberikan adalah keterangan palsu maka yang bersangkutan dapat dituntut secara hukum.

- 10) Pada bagian akhir di sebelah kanan, sebelum tanda tangan Pengadu dan Penerima Pengaduan, diisi dengan tempat dan tanggal laporan pengaduan.

Tata cara pengisian laporan/pengaduan di tingkat Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia ini, berlaku mutatis mutandis ditingkat Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional maupun Kantor Pertanahan.

## **5. Tanda Bukti Penerimaan Laporan/Pengaduan**

### **a. Umum**

Tanda terima Laporan Pengaduan dibuat dalam rangkap 2.

- Lembar pertama diberikan kepada Pengadu/Pelapor sebagai tanda bukti penerimaan laporan pengaduannya.
- Lembar kedua sebagai arsip.

### **b. Tata cara Pengisian Tanda Terima Laporan Pengaduan**

- 1) Tanda terima laporan pengaduan tersebut dibuat pada hari dan tanggal diterimanya laporan pengaduan dan diisi pula nomor pengaduannya sesuai dengan nomor yang terdapat dalam Laporan Pengaduan.
- 2) Di bawahnya diisi dengan identitas Pengadu yaitu:
  - Nama:
  - Alamat:
  - Pekerjaan:
- 3) Selanjutnya, di bawah identitas pengadu diisi dengan peristiwa yang dilaporkan, yaitu berupa uraian singkat yang menyangkut isi/materi laporan yang diadukan.
- 4) Tanda terima dimaksud, ditandatangani oleh Pelapor/Pengadu dan yang menerima pengaduan.

Tata cara pengisian tanda bukti penerimaan laporan/pengaduan di tingkat Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia ini, berlaku mutatis mutandis ditingkat Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional maupun Kantor Pertanahan.

## **6. Tata Cara Pengisian Buku Register Pengaduan**

### **a. Umum**

- 1) Adanya permasalahan di bidang pertanahan dapat diketahui oleh Petugas Loker, antara lain karena adanya Laporan/Pengaduan yang disampaikan oleh perseorangan ataupun kelompok masyarakat yang mempunyai kepentingan dan hubungan hukum langsung dengan tanah yang disengketakan.
- 2) Laporan/Pengaduan tersebut dituangkan dalam format LAPORAN PENGADUAN yang telah ditentukan.
- 3) Materi Laporan Pengaduan tersebut selanjutnya dimasukkan dalam koiom-kolom yang terdapat pada Buku Register Laporan Pengaduan yang telah ditetapkan.

### **b. Tata Cara Pengisian Buku Register Laporan/Pengaduan**

Buku Register Pengaduan terdiri dari beberapa kolom, adapun cara mengisi kolom-kolom tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Kolom Nomor Urut (kolom 1)

- Diisi nomor urut sesuai dengan jumlah laporan/pengaduan yang diterima oleh Petugas Loker, baik berdasarkan permintaan bantuan, pelayanan, perlindungan maupun penyelesaian secara hukum.
- 2) Kolom tanggal dan nomor Pengaduan (kolom 2)  
Diisi tanggal dan nomor Pengaduan yang terdapat dalam lembar Laporan Pengaduan.
  - 3) Kolom Identitas Pengadu (kolom 3)  
Diisi dengan identitas Pelapor/Pengadu yang terdiri dari 3 sub kolom, yaitu:
    - Nama.
    - Alamat.
    - Pekerjaan.
  - 4) Kolom Tanah Yang Menjadi Obyek Pengaduan (kolom 4)  
Diisi dengan Status Tanah yang menjadi obyek pengaduan (Tanah Negara, bekas Tanah Milik Adat, Tanah Hak) dan letak tanah yang menjadi obyek, meliputi: Jalan/Blok, Desa/Kelurahan, Kecamatan, Kabupaten/Kota/Kotamadya, Provinsi)
  - 5) Kolom Peristiwa Yang Diadukan (kolom 5)  
Diisi dengan singkat dan jelas (hams memenuhi unsur SIADI MENDEKAP) tentang masalah/peristiwa yang terjadi sesuai dengan laporan pengaduan yang disampaikan oleh pengadu.
  - 6) Kolom Tipologi Masalah (kolom 6)  
Diisi dengan Tipologi Masalah yang berkaitan dengan masalah yang diadukan.
  - 7) Kolom Tindak Lanjut Penanganan (kolom 7)  
Diisi dengan uraian tentang proses tindak lanjut dari penanganan pengaduan yang telah dilaksanakan.
  - 8) Kolom Keterangan (kolom 8)  
Berisi catatan singkat yang berkaitan dengan kegiatan penanganan/penyelesaian yang diperlukan yang belum tertampung dalam kolom/kolom sebelumnya, misalnya: pengulangan pengaduan, koneksitas, petugas yang menangani.

Tata cara pengisian buku register laporan/pengaduan di tingkat Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia ini berlaku mutatis mutandis ditingkat Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional maupun Kantor Pertanahan.

## V. PENUTUP

1. Demikian, Tata Laksana Loker Penerimaan Penga'duan ini disusun untuk menjadi pedoman dalam pelaksanaannya.
2. Hal-hal yang belum diatur dalam Tata Laksana Loker Penerimaan Pengaduan ini akan diatur kemudian.

Dikeluarkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 31 MEI 2007

a.n. Kepala Badan Pertanahan Nasional R.I  
Deputi Bidang Pengkajian dan Penanganan  
Sengketa dan Konflik Pertanahan

