

PERATURAN KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR : 2 TAHUN 2010  
TENTANG

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk pengawasan pelaksanaan pelayanan publik, sehingga perlu mendapatkan tanggapan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. bahwa Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia dan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penanganan dan Penyelesaian Masalah Pertanahan perlu dilengkapi agar dapat mengakomodir bentuk-bentuk pengaduan masyarakat yang semakin beragam;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu ditetapkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 199, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
3. Undang ...

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional;
5. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia;
6. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/25/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 1

- (1) Peraturan ini dimaksudkan untuk meningkatkan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

(2) Penanganan ...

- (2) Penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pengaduan mengenai kualitas pelayanan pertanahan.

#### Pasal 2

Pengaduan sebagaimana dimaksud Pasal 1 ayat (2) ditangani oleh:

- a. Sekretaris Utama untuk Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia;
- b. Kepala Bagian Tata Usaha untuk Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional; dan
- c. Kepala Sub Bagian Tata Usaha untuk Kantor Pertanahan.

#### Pasal 3

- (1) Pengaduan terhadap kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 ayat (2) disampaikan oleh masyarakat secara lisan, tertulis atau melalui *website* *bpn.go.id*.
- (2) Setiap pengaduan yang disampaikan masyarakat sebagaimana ayat (1) harus ditangani oleh petugas/pejabat sesuai dengan kewenangannya.

#### Pasal 4

- (1) Pengaduan lisan oleh masyarakat yang diterima petugas ditindaklanjuti dengan pembuatan pengaduan tertulis.
- (2) Pengaduan tertulis yang dikirim masyarakat diteruskan ke loket pengaduan.
- (3) Pengaduan melalui *website* *bpn.go.id* dilaporkan oleh petugas pengelola *website* kepada pejabat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2.

#### Pasal 5

- (1) Pengaduan yang masuk ke loket pengaduan selanjutnya dilakukan penelitian oleh pejabat yang berwenang.

(2) Dalam ...

- (2) Dalam melakukan penelitian pengaduan, pejabat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berkoordinasi dengan unit kerja terkait.
- (3) Untuk pengaduan masalah yang rumit penelitiannya dapat dilakukan dengan membentuk Tim.
- (4) Hasil penelitian dituangkan dalam bentuk tulisan sebagai bahan jawaban.
- (5) Terhadap pengaduan yang tidak jelas alamat dan atau identitas pengadu tidak perlu diberikan jawaban.
- (6) Dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari setelah diterimanya pengaduan oleh pejabat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 harus sudah mengirimkan tanggapan awal.
- (7) Setelah diperoleh hasil penelitian yang dapat digunakan untuk bahan jawaban yang lengkap pejabat wajib segera mengirimkan jawaban tertulis kepada pengadu.

#### Pasal 6

- (1) Setiap penanganan pengaduan masyarakat, dimulai dari penerimaan, proses penelitian sampai dengan pengiriman jawaban pengaduan harus dilakukan pengadministrasian secara tertib.
- (2) Dalam hal pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengandung kebenaran, ditindaklanjuti sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 7

- (1) Pengaduan mengenai sengketa dan konflik pertanahan ditangani oleh Kedeputian Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa, Konflik dan Perkara Pertanahan dengan berpedoman pada Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penanganan dan Penyelesaian Masalah Pertanahan.

(2) Tugas ...

- (2) Tugas pengusutan kebenaran laporan atau pengaduan atas hambatan, penyimpangan dan penyalahgunaan dalam bidang pertanahan yang ditangani Inspektorat Utama, tetap dilaksanakan berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

Pasal 8

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 28 Januari 2010

KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
REPUBLIK INDONESIA,

JOYO WINOTO, Ph.D