



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
KANTOR PERTANAHAN KOTA MAGELANG  
PROVINSI JAWA TENGAH**

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KOTA MAGELANG  
NOMOR : 23/SK-33.71.UP.02.04/I/2024

TENTANG  
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA MAGELANG TAHUN 2024 ✓

KEPALA KANTOR PERTANAHAN KOTA MAGELANG

- Menimbang : a. bahwa keterbukaan informasi publik yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Kantor Pertanahan Kota Magelang dalam melaksanakan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional;
- b. bahwa dalam rangka menyelesaikan masalah yang muncul dari aduan/ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Magelang;
- c. bahwa untuk mewujudkan sebagaimana dimaksud dalam poin a dan b, perlu dibentuk Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Magelang Tahun 2024.
- 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 Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
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 Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 83);
5. Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 84);
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2016 dan Tahun 2017;
7. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2013 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia;

8.Peraturan...

8. 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;
9. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian ATR/BPN (Lembaran Negara RI Tahun 2020 Nomor 985);
10. 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(Lembaran Negara RI Tahun 2020 Nomor 986), dan
11. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 21 Tahun 2020 tentang Penanganan dan Penyelesaian Kasus Pertanahan.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KOTA MAGELANG TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA MAGELANG TAHUN 2024
- KESATU : Membentuk tim pengelola pengaduan masyarakat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Magelang Tahun 2024.
- KEDUA : Tim pengelola pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU memiliki tugas mengelola pengaduan masyarakat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Magelang.
- KETIGA : Tim Pengelolaan Pengaduan, terdiri dari:
1. Penanggung Jawab ✓
  2. Ketua ✓
  3. Anggota ✓
  4. Admin Pengelola ✓
- KEEMPAT : Seluruh unsur tim pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KETIGA mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai berikut:
- a. Penanggung Jawab
    1. Melakukan pembinaan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat;
    2. Melakukan pemantauan dan evaluasi kepatuhan terhadap standar operasional prosedur;
    3. Melaporkan secara periodik kepada Sekretaris Jenderal tentang pengelolaan pengaduan disertai dengan rumusan usulan/rekomendasi kebijakan bagi perbaikan pelayanan publik berbasis data pengaduan.
  - b. Ketua
    1. Memimpin penatalaksanaan pengelolaan pengaduan, mulai dari penerimaan, pemeriksaan, pendistribusian, pemantauan tindak lanjut dan pelaporan;

2.Menyiapkan...



2. Menyiapkan bahan untuk pemantauan dan evaluasi kepatuhan terhadap standar operasional prosedur;
  3. Menyiapkan bahan rumusan usulan/rekomendasi kebijakan perbaikan pelayanan publik;
  4. Memberikan dukungan administrasi, sarana/prasarana, dan anggaran pengelolaan pengaduan;
  5. Membuat laporan untuk perumusan rekomendasi bagi peningkatan layanan;
  6. Mengarsipkan pengaduan;
  7. Melakukan penerimaan, pencatatan, pendistribusian pengaduan dan pemantauan tindak lanjut.
- c. Anggota
1. Menindaklanjuti pengaduan pada unit kerjanya masing-masing;
  2. Merumuskan jawaban pengaduan yang masuk;
  3. Berkoordinasi dengan anggota lain untuk merumuskan jawaban jika diperlukan;
  4. Menyampaikan laporan penanganan pengaduan kepada Ketua selambat-lambatnya setiap tanggal 5 bulan berikutnya.
- d. Admin Pengelola
1. Menerima pengaduan melalui LAPOR! , #TanyaATRBP, TUNTAS dan Hotline Pengaduan/Informasi Pertanahan serta kanal pengaduan lain yang dikelola Kementerian;
  2. Mencatat dan memverifikasi pengaduan yang masuk;
  3. Berkoordinasi dengan Anggota dan Ketua terkait tindak lanjut laporan yang masuk.

KELIMA : Biaya yang timbul akibat dikeluarkannya keputusan ini dibebankan kepada Anggaran DIPA Kantor Pertanahan Kota Magelang Tahun 2024.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan. Apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalamnya akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Magelang  
Pada tanggal : 02 Januari 2024

KEPALA KANTOR PERTANAHAN  
KOTA MAGELANG



MUHUN MUGRAHA, S.H., M.Hum.  
NIP. 19670504 199203 1 003

Tembusan :

1. Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional, di Jakarta;
2. Sekretaris Jenderal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, di Jakarta;
3. Kepala Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, di Jakarta;
4. Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Tengah, di Semarang.

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA KANTOR  
PERTANAHAN KOTA MAGELANG NOMOR  
23/SK-33.71.UP.02.04/I/2024 TENTANG  
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA  
PENGADUAN MASYARAKAT PADA KANTOR  
PERTANAHAN KOTA MAGELANG TAHUN 2024

SUSUNAN TIM PENGELOLA PENGADUAN  
PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA MAGELANG TAHUN 2024

|   |   |
|---|---|
| Penanggung Jawab  | : Muhun Nugraha, S.H., M.Hum.<br>Kepala Kantor Pertanahan Kota Magelang   |
| Ketua   | : Ismail Imam Permadi, S.E., M.M.<br>Kepala Sub Bagian Tata Usaha   |
| Anggota   | : 1. Karen Setia, S.T.<br>Kepala Seksi Survei dan Pemetaan<br>2. Bambang Sri Raharjo, A.Ptnh., M.H.<br>Kepala Seksi Penetapan Hak dan<br>Pendaftaran<br>3. Ir. Handry Widiyanto, M.H.<br>Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan<br>4. Purnama Ning Prihatin, S.H., M.H.<br>Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan<br>Sengketa |
| Admin Pengelola<br>#LAPOR! dan<br>#TanyaATRBP                                     | : M. Brilliant Cahya Kusuma, S.Si.<br>Penata Pertanahan Ahli Pertama  |
| Admin Pengelola<br>Hotline<br>Pengaduan/<br>Informasi<br>Pertanahan dan<br>TUNTAS | : Masfufah, S.Tr.<br>Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Pertama  |
| Petugas Pengelola<br>Pengaduan<br>Langsung dan Surat                              | : Laura Mervia Irma Sari, S.ST.<br>Penata Pertanahan Pertama  |

KEPALA KANTOR PERTANAHAN  
KOTA MAGELANG



MUHUN NUGRAHA, S.H., M.Hum.  
NIP. 19670504 199203 1 003