



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

FEEDBACK AND GRIEVANCE REDRESS MECHANISM (FGRM)

Mekanisme Umpan Balik dan Penanganan Keluhan

ILASPP

Integrated Land and Spatial Planning Project

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa dengan limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Standar Operasional Prosedur (SOP) *Feedback and Grievance Redress Mechanism* (FGRM) Mekanisme Umpan Balik dan Penanganan Keluhan ILASPP dapat diterbitkan. Bahwa Kementerian ATR/BPN bertugas melaksanakan urusan pemerintahan di bidang agraria/pertanahan dan tata ruang, termasuk perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pelayanan administrasi pertanahan dan tata ruang, serta pembinaan dan pengawasan pelaksanaannya.

Oleh karena itu, SOP FGRM ILASPP ini disusun untuk digunakan sebagai serangkaian petunjuk tertulis yang sistematis, mengenai proses untuk menerima, mengevaluasi, menangani, dan mencatat umpan balik serta keluhan dari penerima manfaat dan pemangku kepentingan proyek lainnya, serta masyarakat umum yang mungkin memiliki kepentingan atau kekhawatiran terhadap kegiatan ILASPP.

Pemangku kepentingan meliputi kementerian/lembaga pelaksana ILASPP yaitu Kementerian ATR/BPN, Badan Informasi Geospasial (BIG), dan Kementerian Dalam Negeri yang terkait dengan kegiatan ILASPP. Selain itu, pemangku kepentingan ILASPP termasuk Unit Manajemen Proyek (PMU), Unit Pelaksana Proyek (PIU), Kantor Wilayah BPN (Kanwil BPN) dan Kantor Pertanahan (Kantah), pemda Provinsi/Kabupaten/Kota, serta para Konsultan Penyedia/Pelaksana, Pihak Ketiga dan Mitra Kerja yang terlibat dalam implementasi kegiatan ILASPP. FGRM ILASPP tidak menggantikan, mengambil alih, atau mengubah kewenangan mekanisme pengaduan yang berlaku pada ATR/BPN, BIG, dan Kemendagri.

FGRM ILASPP berfungsi sebagai mekanisme koordinasi pada tingkat proyek (*project-level coordination mechanism*) untuk memastikan pengaduan terkait ILASPP dapat dicatat, ditelusuri, dipantau tindak lanjutnya, dan dilaporkan secara konsisten. Penanganan dan penyelesaian substantif pengaduan tetap menjadi kewenangan unit/institusi yang berwenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih atas bantuan semua pihak yang terlibat dalam penyusunan SOP FGRM ILASPP ini.

Jakarta, 28 September 2026

Kepala Biro Perencanaan dan Kerja Sama
Direktur Unit Manajemen Kegiatan ILASPP



Bahrin Munawir, S.STP., M.Si.

NIP. 198608252004121002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR BAGAN.....	4
DAFTAR TABEL	4
AKRONIM DAN SINGKATAN	5
BAB I.....	6
PENDAHULUAN.....	6
1.1. Latar Belakang.....	6
1.2. Dasar Hukum.....	7
1.3. Tujuan.....	8
1.4. Ruang Lingkup.....	8
1.5. Prinsip – Prinsip FGRM.....	9
BAB II	11
KETENTUAN UMUM FGRM ILASPP	11
2.1. Definisi FGRM.....	11
2.2. Pengguna SOP FGRM	13
2.3. Perbedaan Umpan Balik dan Pengaduan/Keluhan.....	15
2.4. Kategori Informasi.....	18
BAB III.....	19
TATA KELOLA UMPAN BALIK DAN PENGADUAN	19
3.1. Saluran Penyampaian Umpan Balik Dan Pengaduan.....	19
3.2. Para Pihak.....	21
3.3. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan ILASPP melalui SP4N-LAPOR!	23
BAB IV.....	30
MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN PIHAK PIU	30
4.1. Kementerian ATR/BPN	30
4.2. Badan Informasi Geospasial.....	32
4.3. Kementerian Dalam Negeri.....	33
4.4. Prosedur Khusus.....	34

BAB V	36
PELAPORAN, MONITORING DAN EVALUASI	36
5.1. Pelaporan	36
5.2. Monitoring	38
5.3. Evaluasi	40
5.4. Perbaikan Sistem FGRM	41
BAB VI.....	42
PENUTUP.....	42
Lampiran 1 Formulir Laporan Umpan Balik Dan Pengaduan.....	43
Lampiran 2 Format Laporan Pengelolaan Umpan Balik Dan Pengaduan	44
Lampiran 3 Format Hasil Penelaahan/Kajian Pengaduan.....	45
Lampiran 4 Format Berita Acara Koordinasi	46
Lampiran 5 Format Laporan Akhir Penanganan Umpan Balik Dan Pengaduan	47
Lampiran 6 Format Instrumen Monitoring Dan Evaluasi FGRM.....	48

DAFTAR BAGAN

Bagan	1	Tata Kelola FGRM ILASPP	26
Bagan	2	Saluran Pengelolaan Pengaduan	27
Bagan	3	Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Secara Berjenjang Antar PIU	28

DAFTAR TABEL

Tabel	1	Istilah Dan Definisi	11
Tabel	2	Pengguna SOP FGRM	13
Tabel	3	Penanggung Jawab FGRM ILASPP	15
Tabel	4	Jenis Masukan Dan Penanganan	16
Tabel	5	Perbedaan Umpan Balik Dan Pengaduan/Keluhan	17
Tabel	6	Aspek Pembeda Umpan Balik Dengan Pengaduan/Keluhan	18
Tabel	7	Hubungan Antar Saluran Pengaduan	20
Tabel	8	Para Pihak	21
Tabel	9	Prosedur Utama FGRM ILASPP	24
Tabel	10	Prosedur Umpan Balik FGRM ILASPP	25
Tabel	11	Laporan Pengelolaan Umpan Balik Dan Pengaduan Secara Berjenjang.	29
Tabel	12	Proses Penanganan Khusus	34
Tabel	13	Tahapan Monitoring Dalam FGRM	39

AKRONIM DAN SINGKATAN

ATR/BPN	: Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional
APIP	: Aparat Pengawasan Internal Pemerintah
APL	: Area Penggunaan Lain
BIG	: Badan Informasi Geospasial
ESF	: Environmental and Social Framework atau Standar Lingkungan dan Sosial
FGRM	: <i>Feedback and Grievance Redress Mechanism</i> /Mekanisme Umpan Balik dan Penanganan Keluhan
GBV	: <i>Gender based Violence</i>
GRM	: <i>Grievance Redress Mechanism</i>
ILASPP	: <i>Integrated Land Administration and Spatial Planning Project</i> /Proyek Administrasi Pertanahan dan Perencanaan Tata Ruang Terpadu
K/L	: Kementerian/Lembaga
Kantah	: Kantor Pertanahan
Kanwil	: Kantor Wilayah
KEMENDAGRI	: Kementerian Dalam Negeri
KKPR	: Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang
LAPOR	: Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat
OSS	: <i>Online Single Submission</i>
Pemda	: Pemerintah Daerah
Permendagri	: Peraturan Menteri Dalam Negeri
PHPT	: Penetapan Hak dan Pendaftaran Tanah
PMU	: Unit Manajemen Proyek
PPID	: Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
PIU	: Unit Pelaksana Proyek
PPBDes	: Penetapan dan Penegasan Batas Desa
PTSL	: Pendaftaran Tanah Sistem Lengkap
PPRA	: Program Percepatan Reforma Agraria
SEA	: <i>Sexual Exploitation and Assault</i>
SH	: <i>Sexual Harassment</i>
SOP	: <i>Standard Operation Procedure</i>
RDTR	: Rencana Detail Tata Ruang
VBS	: <i>Village Boundary Setting</i> /Penegasan Batas Desa
WBS	: <i>Whistleblowing System</i> / sistem pengaduan pelanggaran

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kementerian ATR/BPN bertugas melaksanakan urusan pemerintahan di bidang agraria/pertanahan dan tata ruang, termasuk perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pelayanan administrasi pertanahan dan tata ruang, serta pembinaan dan pengawasan pelaksanaannya. Dalam pelaksanaan ILASPP, ATR/BPN berperan dalam mendukung pelaksanaan kegiatan sesuai kewenangan, koordinasi dengan pihak terkait, serta pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan atau umpan balik masyarakat yang berkaitan dengan kegiatan proyek.

Integrated Land Administration and Spatial Planning Project (ILASPP) merupakan proyek yang dilaksanakan untuk mendukung penguatan administrasi pertanahan dan perencanaan tata ruang, termasuk peningkatan kualitas data, sistem, kelembagaan, serta layanan pertanahan dan tata ruang. Pelaksanaan kegiatan ILASPP melibatkan berbagai pemangku kepentingan pada tingkat pusat dan daerah serta berinteraksi dengan masyarakat dan kelompok yang terdampak atau berkepentingan terhadap kegiatan proyek. Keluhan dapat berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan proyek, akses terhadap informasi dan layanan, pengelolaan data, kegiatan administrasi pertanahan dan tata ruang, maupun dampak sosial dan lingkungan yang mungkin timbul selama pelaksanaan proyek.

Pelaksanaan ILASPP juga perlu memastikan adanya keterlibatan pemangku kepentingan secara bermakna sesuai dengan prinsip *stakeholder engagement* dalam Environmental and Social Standard 10 (ESS10)¹ World Bank mengenai *Stakeholder Engagement and Information Disclosure*. ESS10 menekankan pentingnya keterlibatan pemangku kepentingan sepanjang siklus proyek, termasuk penyediaan mekanisme pengaduan yang dapat diakses oleh para pihak untuk menyampaikan dan menyelesaikan kekhawatiran maupun keluhan yang berkaitan dengan proyek.

Atas dasar tersebut, ILASPP memerlukan SOP Feedback and Grievance Redress Mechanism (FGRM) atau Mekanisme Umpan Balik dan Penanganan Keluhan yang dapat memastikan bahwa setiap pengaduan terkait proyek diterima, dicatat, diteruskan kepada pihak yang berwenang, ditindaklanjuti, diselesaikan, dan dipantau secara sistematis. FGRM juga diperlukan untuk menghasilkan informasi yang dapat digunakan dalam pemantauan pelaksanaan proyek, mengidentifikasi permasalahan yang berulang atau bersifat sistemik, serta mendukung perbaikan pelaksanaan kegiatan ILASPP. FGRM ILASPP tidak dimaksudkan untuk membentuk atau menggantikan sistem pengaduan yang telah tersedia pada masing-masing instansi pelaksana. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN), Badan Informasi Geospasial (BIG), dan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) telah memiliki mekanisme dan saluran pengaduan sesuai dengan tugas, fungsi, kewenangan, dan ketentuan yang berlaku pada masing-masing instansi.

¹ Sumber: Integrated Land Administration, Spatial Planning and Provision of Large Scale Base Map Project (ILASPP) Kerangka Pengelolaan Lingkungan Dan Sosial (ESMF) Maret 2024 disusun oleh: Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Hal. 39 dan 52.

FGRM ILASPP tidak menggantikan, mengambil alih, maupun mengubah kewenangan mekanisme pengaduan yang telah berlaku pada masing-masing K/L, termasuk ATR/BPN, BIG, dan Kemendagri. Penanganan substansi pengaduan tetap menjadi kewenangan institusi atau unit kerja sesuai dengan tugas dan fungsi serta ketentuan yang berlaku. Dalam konteks tersebut, FGRM ILASPP berperan sebagai mekanisme koordinasi, pelacakan, pemantauan, dan pelaporan pada tingkat proyek yang memastikan adanya keterhubungan dan kesinambungan proses pengelolaan pengaduan lintas PIU/K/L sampai dengan penyelesaian dan penutupan pengaduan.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2011 tentang Geospasial.
4. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
5. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi
6. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
7. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Informasi Geospasial.
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
9. Peraturan Presiden Nomor 128 Tahun 2022 tentang Badan Informasi Geospasial.
10. Peraturan Presiden Nomor 176 Tahun 2024 tentang Kementerian Agraria Dan Tata Ruang.
11. Peraturan Presiden Nomor 177 Tahun 2024 tentang Badan Pertanahan Nasional.
12. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.
13. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Nomor 21 Tahun 2020 tentang Penanganan Dan Penyelesaian Masalah Pertanahan.
14. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.
15. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Nomor 14 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Administrasi Pertanahan dan Pendaftaran Tanah Ulayat Masyarakat Hukum Adat.
16. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Nomor 6 Tahun 2026 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Penyusunan, Peninjauan Kembali, Revisi, Dan Penerbitan Persetujuan Substansi Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi, Kabupaten, Kota, Dan Rencana Detail Tata Ruang.

17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 45 Tahun 2016 tentang Pedoman Penetapan Dan Penegasan Batas Desa.
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
19. Peraturan Menteri Administrasi dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 5 Tahun 2025 tentang SP4N- LAPOR!.
20. Peraturan Kepala Badan Informasi Geospasial Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dan Whistleblowing System Di Lingkungan Badan Informasi Geospasial.
21. *Loan Agreement* Pinjaman IBRD No. 9732-ID tentang Pedoman Umum Proyek ILASPP Proyek Administrasi Pertanahan dan Perencanaan Ruang Terpadu (ILASPP).
22. Manual Operasi Proyek (Project Operation Manual/POM) ILASPP Loan Number 9732-ID Tahun 2025.

1.3. Tujuan

SOP Feedback and Grievance Redress Mechanism (FGRM) atau Mekanisme Umpan Balik dan Penanganan Keluhan ILASPP bertujuan untuk:

- a) Menjadi pedoman bagi pengelola FGRM dalam penerimaan, mencatat, verifikasi, penanganan dan tindak lanjut atas umpan balik dan pengaduan terkait pelaksanaan proyek ILASPP;
- b) Memastikan setiap umpan balik dan pengaduan dikelola secara transparan, adil, responsif, dan tepat waktu sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- c) Menjamin tersedianya akses terhadap saluran penyampaian pengaduan yang mudah, aman inklusif dan dapat diakses oleh seluruh pemangku kepentingan, termasuk kelompok rentan dan Masyarakat Adat;
- d) Mendukung pencegahan, mitigasi dan penyelesaian risiko serta dampak sosial yang berkaitan dengan pelaksanaan Proyek ILASPP;
- e) Menjamin kerahasiaan dan keamanan informasi pribadi serta informasi sensitif yang disampaikan oleh pengadu sesuai dengan ketentuan yang berlaku; dan
- f) Memastikan tersedianya mekanisme eskalasi, pemantauan penyelesaian, dan analisis pengaduan secara berkala untuk mengidentifikasi pengaduan berulang maupun isu sistemik, serta memastikan hasil FGRM ditindaklanjuti melalui corrective action sebagai bagian dari upaya perbaikan berkelanjutan dalam pelaksanaan Proyek ILASPP.

1.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam SOP Feedback and Grievance Redress Mechanism (FGRM) atau Mekanisme Umpan Balik dan Penanganan Keluhan adalah:

- a) Ruang lingkup SOP ini mencakup ketentuan mengenai pengelolaan umpan balik dan pengaduan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan Proyek ILASPP, mulai dari penerimaan, pencatatan, verifikasi, penanganan, penyelesaian, pemberian tanggapan, pemantauan, hingga penutupan pengaduan.

- b) SOP ini berlaku terhadap umpan balik dan pengaduan, keluhan, masukan, saran, kritik, dan permintaan informasi atau klarifikasi yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan Proyek ILASPP yang disampaikan oleh masyarakat, penerima manfaat, kelompok rentan, masyarakat adat, pekerja proyek, dan pemangku kepentingan lainnya.
- c) SOP ini mencakup umpan balik dan pengaduan yang disampaikan melalui mekanisme pengaduan yang tersedia pada tingkat proyek maupun melalui mekanisme pengaduan yang telah tersedia pada masing-masing Kementerian/Lembaga pelaksana, sepanjang pengaduan tersebut berkaitan dengan kegiatan Proyek ILASPP.
- d) SOP ini tidak menggantikan, mengambil alih, atau membentuk mekanisme pengaduan baru pada masing-masing Kementerian/Lembaga. Penanganan pengaduan tetap dilaksanakan sesuai kewenangan, tugas, fungsi, dan ketentuan yang berlaku pada masing-masing institusi. FGRM ILASPP berfungsi sebagai mekanisme tingkat proyek untuk memastikan pengaduan yang terkait dengan ILASPP dapat teridentifikasi, terdokumentasi, dikoordinasikan, dipantau, dan dilaporkan secara terpadu.
- e) SOP ini tidak mengatur penyelesaian perkara atau sengketa yang menjadi kewenangan lembaga peradilan, aparat penegak hukum, atau mekanisme penyelesaian sengketa lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- f) Bahwa SOP FGRM ini tidak memiliki kewenangan untuk membatalkan, menetapkan kembali atau merubah hasil keputusan secara langsung seperti: keputusan atau tindakan administratif yang menjadi kewenangan pejabat/instansi yang berwenang, hasil pemeriksaan, verifikasi, audit, atau proses penegakan ketentuan yang dilakukan oleh instansi/lembaga berwenang.

1.5. Prinsip – Prinsip FGRM

Sedangkan prinsip-prinsip SOP Feedback and Grievance Redress Mechanism (FGRM) atau Mekanisme Umpan Balik dan Penanganan Keluhan ILASPP adalah sebagai berikut:

1. Aksesibilitas
SOP FGRM ILASPP harus mudah diakses oleh semua pemangku kepentingan, termasuk komunitas yang terdampak, kelompok rentan, dan Masyarakat Adat. Harus disediakan juga berbagai titik akses saluran komunikasi dan informasi tentang cara menyampaikan umpan balik atau keluhan yang harus disebarluaskan dengan cara yang sesuai dengan budaya dan mudah dipahami.
2. Transparansi dan Keadilan
SOP FGRM ILASPP dilaksanakan secara transparan, adil, dan konsisten dalam menerima, mencatat, memproses, menindaklanjuti, dan menyelesaikan pengaduan. Informasi mengenai prosedur, tahapan, dan status penanganan pengaduan disampaikan secara jelas dan dapat diakses oleh pemangku kepentingan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Ketepatan Waktu dan Responsif
SOP FGRM ILASPP harus ditangani dalam jangka waktu yang jelas, dengan standar layanan yang ditentukan, menerima pengaduan dalam bentuk apapun, segera ditindaklanjuti dan penyelesaian yang cepat untuk mencegah eskalasi dan meminimalkan dampak negatif.
4. Kerahasiaan dan Perlindungan
SOP FGRM ILASPP wajib melindungi kerahasiaan pengadu, khususnya untuk Masalah-Masalah sensitif. Pengadu dapat menyampaikan pengaduan secara anonim jika diinginkan, dan tidak akan ada tindakan balasan atau diskriminasi terhadap pengadu yang ditoleransi.
5. Berjenjang dan Konsistensi
SOP FGRM ILASPP akan beroperasi di bawah standar prosedur dengan peran dan tanggung jawab berjenjang pada tingkat layanan yang telah ditentukan. Ini untuk memastikan penanganan pengaduan yang konsisten di seluruh komponen proyek dan entitas pelaksana.
6. Kesesuaian Budaya dan Inklusivitas
SOP FGRM ILASPP tersebut harus menghormati adat istiadat setempat, norma sosial, dan proses pengambilan keputusan, khususnya ketika berinteraksi dengan Masyarakat Adat dan komunitas lokal, sambil tetap konsisten dengan hukum nasional dan persyaratan Bank Dunia.
7. Pembelajaran dan Peningkatan Berkelanjutan
Informasi yang dihasilkan melalui SOP FGRM ILASPP akan digunakan untuk mengidentifikasi masalah sistemik, meningkatkan implementasi proyek, dan memperkuat kinerja kelembagaan.

BAB II

KETENTUAN UMUM FGRM ILASPP

2.1. Definisi FGRM

SOP Feedback and Grievance Redress Mechanism (FGRM) atau Mekanisme Umpan Balik dan Penanganan Keluhan adalah mekanisme pengelolaan umpan balik dan pengaduan pada tingkat proyek yang mengintegrasikan dan mengkoordinasikan mekanisme pengaduan yang telah tersedia pada masing-masing Project Implementation Unit (PIU) dan Kementerian/Lembaga (K/L) terkait. FGRM ILASPP tidak dimaksudkan untuk menggantikan mekanisme pengaduan yang telah berjalan pada masing-masing PIU/K/L, tetapi berfungsi untuk memastikan adanya koordinasi, pencatatan, pemantauan, tindak lanjut, dan pelaporan pengaduan secara terpadu di tingkat proyek, termasuk pengaduan terkait pelayanan, umpan balik, pertanyaan, dampak lingkungan dan sosial, isu kelompok rentan dan/atau Masyarakat Adat, serta isu sensitif yang timbul akibat pelaksanaan kegiatan ILASPP.

FGRM ILASPP bertujuan memastikan bahwa setiap umpan balik dan pengaduan dapat disampaikan melalui saluran yang mudah diakses, ditangani secara tepat waktu, transparan, adil, dan terdokumentasi, serta memberikan penyelesaian atau tindak lanjut sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pengaduan dalam SOP FGRM ILASPP dapat berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan proyek, antara lain:

1. pengaduan umum yang disampaikan oleh masyarakat, penerima manfaat, atau komunitas sasaran, termasuk masyarakat adat apabila relevan dengan wilayah proyek;
2. pengaduan atau keluhan dari pekerja proyek;
3. dampak lingkungan dan sosial yang timbul dari pelaksanaan kegiatan proyek;
4. isu keselamatan dan kesehatan kerja (K3);
5. isu terkait eksploitasi dan kekerasan seksual (*Sexual Exploitation and Abuse/SEA*) serta pelecehan seksual (*Sexual Harassment/SH*); dan
6. pengaduan atau kekhawatiran lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan ILASPP.

Tabel 1. Istilah Dan Definisi

Istilah	Definisi
Feedback (Umpan Balik)	Masukan, saran, apresiasi, kritik, pertanyaan, atau tanggapan yang disampaikan oleh pemangku kepentingan terkait pelaksanaan Proyek ILASPP, yang tidak selalu memerlukan tindakan penyelesaian sebagai suatu keluhan.
Complaint/Grievance (Pengaduan/Keluhan)	Pernyataan ketidakpuasan, keberatan, dugaan dampak, atau kekhawatiran yang disampaikan oleh seseorang atau kelompok terkait pelaksanaan atau dampak Proyek ILASPP dan memerlukan pencatatan, tindak lanjut, dan/atau penyelesaian.
Case (Masalah)	Satu unit penanganan pengaduan yang telah dicatat dalam data pengaduan dan memiliki identitas/kode Masalah, status, penanggung jawab, tindak lanjut, serta hasil penyelesaian yang dapat dipantau sampai dengan penutupan.

Complainant (Pengadu)	Individu, kelompok, masyarakat, organisasi, atau pihak lain yang menyampaikan feedback, complaint/grievance, atau laporan terkait Proyek ILASPP.
FGRM Focal Point	Personel yang ditunjuk secara resmi pada PMU, PIU, atau unit terkait untuk menjadi titik kontak FGRM dan bertanggung jawab atas koordinasi, pencatatan, pemantauan, pembaruan status, pelaporan, serta koordinasi tindak lanjut pengaduan sesuai kewenangannya.
Referral (Rujukan)	Proses meneruskan pengaduan atau Masalah kepada PIU, unit teknis, instansi, lembaga, atau mekanisme lain yang memiliki kewenangan dan/atau kompetensi untuk melakukan penanganan atau penyelesaian.
Escalation (Eskalasi)	Proses peningkatan penanganan suatu Masalah ke tingkat kewenangan yang lebih tinggi atau kepada unit/lembaga yang lebih berwenang apabila Masalah tidak dapat diselesaikan pada tingkat sebelumnya, bersifat kompleks/sistemik, berisiko tinggi, atau memerlukan keputusan di luar kewenangan penanganan awal.
Resolution (Penyelesaian)	Tindakan atau rangkaian tindakan yang dilakukan untuk merespons dan menangani substansi pengaduan, termasuk pemberian penjelasan, tindakan korektif, perbaikan proses, atau bentuk tindak lanjut lain sesuai kewenangan, sehingga permasalahan yang menjadi pokok pengaduan telah ditangani.
Closure (Penutupan Masalah)	Tahap ketika suatu Masalah dinyatakan selesai secara administratif setelah tindak lanjut/resolusi telah dilakukan, hasilnya telah didokumentasikan, dan status Masalah diperbarui dalam data pengaduan sesuai kriteria penutupan yang ditetapkan dalam SOP.
Sensitive Complaint (Pengaduan Sensitif)	Pengaduan yang karena sifat, substansi, pihak yang terlibat, atau potensi dampaknya memerlukan penanganan khusus, terbatas, dan/atau rahasia, termasuk pengaduan yang berkaitan dengan kekerasan berbasis gender, eksploitasi dan pelecehan seksual, perlindungan anak, ancaman keselamatan, atau informasi pribadi/sensitif.
Anonymous Complaint (Pengaduan Anonim)	Pengaduan yang disampaikan tanpa mencantumkan atau mengungkapkan identitas pengadu. Pengaduan anonim tetap dicatat dan ditindaklanjuti sepanjang informasi yang tersedia memungkinkan dilakukan verifikasi atau penanganan.

Istilah-istilah dalam SOP digunakan dalam seluruh proses pengelolaan FGRM ILASPP. Setiap pengaduan/keluhan yang telah diterima dan memenuhi kriteria untuk ditindaklanjuti wajib dicatat sebagai masalah dalam data pengaduan dan diberikan status penanganan serta penanggung jawab yang jelas.

FGRM bertanggung jawab memastikan bahwa setiap aduan memiliki pencatatan dan pembaruan status yang memadai, termasuk apabila pengaduan dilakukan rujukan atau eskalasi kepada unit, PIU, K/L, instansi, atau mekanisme lain yang berwenang. Rujukan atau eskalasi tidak menghilangkan kewajiban untuk melakukan pelacakan dan monitoring terhadap status pengaduan sampai terdapat kejelasan mengenai tindak lanjut atau penyelesaiannya.

Untuk pengaduan sensitif dan pengaduan anonim, penanganan dilakukan dengan memperhatikan prinsip kerahasiaan, perlindungan data/informasi pribadi, keamanan

pengadu, prinsip jangan sampai mencelakai serta kebutuhan rujukan kepada mekanisme atau layanan yang memiliki kewenangan dan kompetensi sesuai substansi pengaduan.

2.2. Pengguna SOP FGRM

SOP Feedback and Grievance Redress Mechanism (FGRM) atau Mekanisme Umpan Balik dan Penanganan Keluhan menjadi pedoman bagi seluruh unit dan pihak yang memiliki peran dalam pengelolaan umpan balik dan pengaduan terkait pelaksanaan ILASPP. Pengguna SOP meliputi *Project Management Unit (PMU)*, *Project Implementation Unit (PIU)* pada Kementerian ATR/BPN, Badan Informasi Geospasial (BIG), dan Kementerian Dalam Negeri, unit pengelola pengaduan dan unit teknis pada masing-masing instansi, Kantor Wilayah BPN, Kantor Pertanahan serta pelaksana kegiatan di tingkat lapangan sesuai dengan lingkup, fungsi, dan kewenangannya dalam pelaksanaan ILASPP.

Penggunaan SOP dilaksanakan sesuai dengan peran dan kewenangan masing-masing pihak dalam tahapan penerimaan, registrasi, verifikasi, penanganan, eskalasi, penyelesaian, penutupan, pemantauan, dan pelaporan pengaduan. Dalam pelaksanaannya, setiap pihak wajib mengelola umpan balik dan pengaduan secara terkoordinasi, konsisten, terdokumentasi, dan tepat waktu, serta menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, kerahasiaan informasi, aksesibilitas, dan perlindungan terhadap pengadu.

SOP ini juga menjadi acuan bagi unit teknis dan pelaksana kegiatan dalam memberikan informasi, menindaklanjuti, atau menangani pengaduan sesuai substansi dan kewenangannya. Dengan demikian, SOP FGRM ILASPP tidak menggantikan mekanisme pengaduan yang telah tersedia pada masing-masing instansi, tetapi berfungsi sebagai mekanisme proyek untuk memastikan bahwa umpan balik dan pengaduan yang berkaitan dengan ILASPP dapat diterima, diteruskan kepada pihak yang berwenang, ditangani, dipantau, dan dilaporkan secara terkoordinasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tabel 2. Pengguna SOP FGRM

No	Kelompok	Pihak	Fungsi Utama
1	Pengelola FGRM	PMU FGRM	Mengkoordinasikan dan mengawal pelaksanaan FGRM pada tingkat proyek, memastikan pengaduan tercatat, diteruskan kepada pihak yang berwenang, dipantau penyelesaiannya, dan dilaporkan.
		PIU FGRM	Mengelola dan mengkoordinasikan FGRM pada masing-masing PIU/K/L pelaksana serta memastikan tindak lanjut pengaduan sesuai kewenangan.
		Unit Pengaduan	Menerima, mencatat, mengadministrasikan, mengklasifikasikan, meneruskan, dan memantau status pengaduan sesuai prosedur yang berlaku.
2	Pelaksana Penanganan	Unit Teknis	Melakukan verifikasi, analisis, dan/atau tindakan korektif terhadap pengaduan sesuai substansi dan kewenangannya.

		Kanwil/Kantah	Menangani pengaduan yang berkaitan dengan kewenangan pertanahan di tingkat wilayah/kabupaten/kota dan memberikan tindak lanjut sesuai ketentuan.
		Penyedia/konsultan	Memberikan klarifikasi dan/atau melakukan tindakan perbaikan atas pengaduan yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan atau layanan yang menjadi tanggung jawabnya.
3	Pihak Penerima/Pengadu	Masyarakat	Menyampaikan umpan balik, pertanyaan, kekhawatiran, atau pengaduan terkait pelaksanaan ILASPP.
		Penerima Manfaat	Menyampaikan pengalaman, umpan balik, atau pengaduan terkait manfaat dan pelaksanaan kegiatan proyek.
		Pekerja Proyek	Menyampaikan pengaduan terkait kondisi atau pelaksanaan pekerjaan sesuai saluran yang tersedia.
		Kelompok Rentan	Menyampaikan pengaduan atau kekhawatiran dengan mempertimbangkan kebutuhan aksesibilitas dan perlindungan yang diperlukan.
		Masyarakat Adat	Menyampaikan pengaduan, kekhawatiran, atau umpan balik sesuai konteks dan hak yang relevan.
		Pemangku Kepentingan	Menyampaikan informasi, pertanyaan, umpan balik, atau pengaduan yang berkaitan dengan ILASPP.

Untuk pengaduan yang melibatkan lebih dari satu PIU/K/L atau unit terkait, FGRM/PIC pada tingkat PMU berfungsi sebagai koordinator data pengaduan proyek untuk memastikan adanya satu rekam jejak pengaduan, koordinasi antar unit, pemantauan tindak lanjut, dan pelaporan status penyelesaian. Mekanisme ini bertujuan mencegah pengaduan yang sama ditangani secara paralel tanpa koordinasi atau tidak memiliki pihak yang bertanggung jawab.

Setiap pengaduan dalam data pengaduan harus memiliki PIC/penanggung jawab yang jelas pada unit yang memiliki kewenangan substantif untuk melakukan atau mengkoordinasikan penyelesaian. Pengelola FGRM tidak selalu menjadi pihak yang menyelesaikan substansi pengaduan. Pengelola berfungsi memastikan mekanisme berjalan, sedangkan penanganan substantif dilakukan oleh unit/pihak yang memiliki kewenangan.

Penetapan PIC/penanggung jawab tidak mengalihkan kewenangan substantif dari unit/instansi yang berwenang, melainkan memastikan bahwa setiap pengaduan memiliki pihak yang bertanggung jawab untuk mengawal proses penanganannya sampai selesai atau dieskalasi. Maka penjelasannya dapat dilihat dalam tabel dibawah ini.

Table 3. Penanggung Jawab FGRM ILASPP

No	Pihak	Penanggung Jawab
1	PMU FGRM	Koordinasi FGRM tingkat proyek, konsolidasi Complaint Register, pemantauan lintas PIU/K/L, eskalasi, analisis pengaduan berulang/sistemik, dan pelaporan
2	PIU FGRM	Manajemen pengaduan pada tingkat PIU, memastikan pencatatan, penunjukan PIC atau penanggungjawab, koordinasi tindak lanjut, pemutakhiran status, dan pelaporan kepada PMU
3	Unit Teknis/Unit Berwenang	Menjadi penanggung jawab pengaduan sesuai substansi kewenangan, melakukan pemeriksaan/tindak lanjut, memberikan rekomendasi atau penyelesaian, serta menyampaikan hasil kepada FGRM/PIC
4	Kanwil/Kantah/Pemda/Unit Pelaksana	Melaksanakan tindak lanjut lapangan sesuai kewenangan dan memberikan bukti/dokumentasi hasil penanganan
5	Petugas Data Pengaduan	Melakukan input dan update data berdasarkan informasi yang disampaikan FGRM/PIC atau penanggung jawab pengaduan serta memastikan data terdokumentasi
6	PMU/PIU	Memastikan tidak terdapat pengaduan tanpa PIC/ penanggung jawab, pengaduan yang tidak memiliki status terkini, atau pengaduan yang tidak ditindaklanjuti

2.3. Perbedaan Umpan Balik dan Pengaduan/Keluhan

Umpan Balik adalah setiap tanggapan, pertanyaan, permintaan informasi atau klarifikasi, saran, masukan, apresiasi, atau kritik yang disampaikan oleh pemangku kepentingan terkait pelaksanaan Proyek ILASPP. Umpan balik pada umumnya digunakan sebagai input untuk memberikan informasi, memperbaiki komunikasi, meningkatkan kualitas pelaksanaan, atau melakukan perbaikan proses, dan tidak selalu memerlukan proses penanganan pengaduan secara formal sebagai suatu masalah.

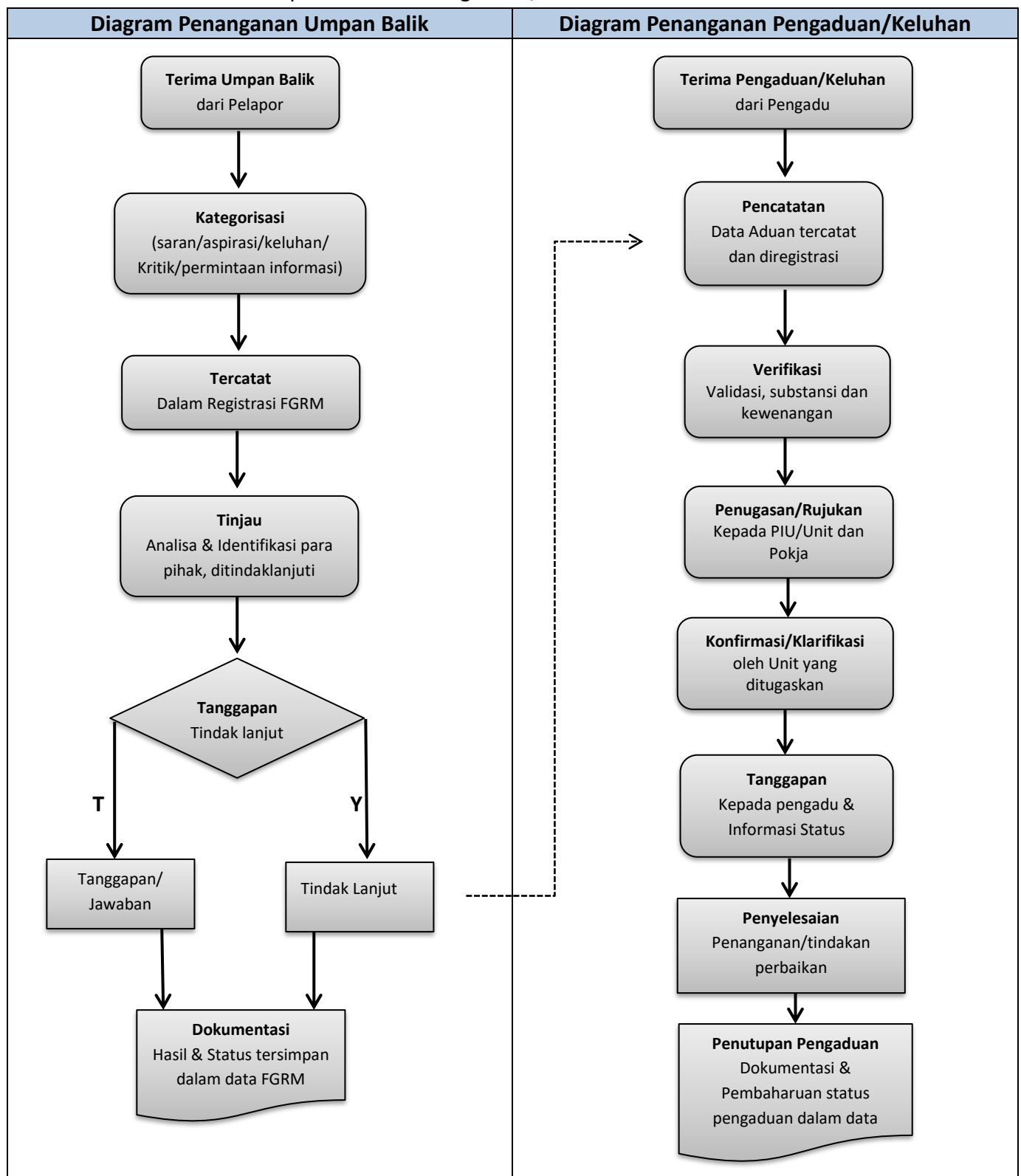
Pengaduan/Keluhan adalah pernyataan ketidakpuasan, keberatan, kekhawatiran, atau dugaan kerugian/dampak yang berkaitan dengan pelaksanaan atau dampak Proyek ILASPP, yang memerlukan pencatatan, penilaian, tindak lanjut, dan/atau penyelesaian melalui mekanisme FGRM sesuai dengan kewenangan dan tingkat risikonya.

Tidak setiap umpan balik merupakan pengaduan/keluhan. Pertanyaan, permintaan informasi atau klarifikasi, saran, masukan, dan apresiasi pada prinsipnya dapat ditangani melalui mekanisme komunikasi atau layanan informasi yang sesuai dan tidak perlu diproses sebagai masalah sepanjang tidak mengandung substansi pengaduan atau dugaan dampak/kerugian yang memerlukan penanganan lebih lanjut. Apabila ada keraguan mengenai kategorisasi suatu masukan, FGRM melakukan penilaian awal untuk menentukan apakah masukan tersebut cukup ditangani sebagai umpan balik atau perlu diregistrasikan sebagai pengaduan/keluhan.

Tabel 4. Jenis Masukan Dan Penanganan

Jenis Masukan	Penanganan
Pertanyaan umum	Umpan Balik → dijawab/diberikan informasi
Permintaan informasi/klarifikasi	Umpan Balik → ditangani melalui layanan informasi
Saran/masukan	Umpan Balik → dicatat sebagai input perbaikan bila relevan
Apresiasi	Umpan Balik → dicatat sebagai umpan balik
Kritik tanpa tuntutan penyelesaian masalah	Umpan Balik , sepanjang tidak mengandung keluhan
Keberatan/ketidakpuasan terhadap pelaksanaan proyek	Pengaduan/Keluhan → registrasi dan tindak lanjut
Dugaan kerugian/dampak negatif	Pengaduan/Keluhan → registrasi, verifikasi, dan penanganan
Dugaan pelanggaran atau tindakan yang merugikan	Pengaduan/Keluhan → registrasi dan dapat dilakukan rujukan/eskalasi
Pengaduan sensitif	Pengaduan Sensitive → penanganan khusus dan terbatas

Tabel 5. Perbedaan Umpan Balik dan Pengaduan/Keluhan



2.4. Kategori Informasi

SOP FGRM ILASPP didefinisikan sebagai sistem terstruktur untuk menerima, mencatat dan menangani Informasi yang berkaitan dengan kegiatan ILASPP dan perlunya klasifikasi atau kategori Informasi sesuai dengan Permen ATR/BPN No 4 Tahun 2022 Pasal 2 ayat 1 dengan penyelesaian tindak lanjut pengaduan dikelompokkan menjadi :

1. Informasi berkadar pengawasan yang berisi pengaduan/keluhan adalah:
 - a. Pengaduan/keluhan atas indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang;
 - b. Pengaduan/keluhan atas indikasi terjadinya penyimpangan dalam pelayanan publik; atau
 - c. Pengaduan/keluhan atas indikasi terjadinya pelanggaran pemanfaatan ruang dan tanah.
2. Informasi tidak berkadar pengawasan berisi umpan balik adalah:
 - a. Saran;
 - b. Aspirasi;
 - c. Masukan;
 - d. Kritik yang Konstruktif; dan
 - e. Permintaan informasi/penjelasan.

Setiap informasi yang diterima melalui saluran FGRM terlebih dahulu dapat dilakukan identifikasi dan kategorisasi untuk menentukan apakah informasi tersebut merupakan umpan balik, permintaan informasi, atau pengaduan/keluhan. Masing-masing kategori ditangani melalui prosedur yang sesuai. Umpan balik ditanggapi sebagai masukan untuk peningkatan pelaksanaan proyek, sedangkan pengaduan/keluhan dikelola sebagai masalah melalui proses pencatatan, verifikasi, penanganan, penyelesaian, dan penutupan sesuai tingkat dan sifat permasalahannya.

Tabel 6. Aspek Pembeda Umpan Balik Dengan Pengaduan /Keluhan

Aspek	Umpan Balik	Pengaduan/Keluhan
Sifat	Saran, masukan, pendapat, apresiasi, kritik konstruktif, permintaan perbaikan	Ketidakpuasan, keberatan, dugaan kerugian, pelanggaran, atau masalah yang memerlukan penanganan
Tujuan	Memberikan masukan untuk peningkatan pelaksanaan proyek	Meminta masalah/keluhan ditangani dan diberikan penyelesaian
Penanganan	Diterima, dicatat, dikaji, diberikan respons bila diperlukan, dan diakomodasi dalam perbaikan	Dicatat sebagai masalah, diverifikasi, ditugaskan kepada pihak berwenang, ditindaklanjuti sampai penanganan pengaduan
Investigasi	Umumnya tidak diperlukan	Diperlukan sesuai sifat dan tingkat masalah
Percepatan	Jika umpan balik mengindikasikan masalah serius, dapat dikategorikan ulang menjadi pengaduan	Dapat dieskalasikan/rujukan sesuai kewenangan
Hasil tindak lanjut	Jawaban, tanggapan, perbaikan/tindakan korektif	Penyelesaian, tindakan perbaikan, rujukan, atau penjelasan hasil penanganan
Selesai	Setelah umpan balik telah direspons/ditindaklanjuti sesuai kebutuhan	Setelah penyelesaian diverifikasi dan status aduan ditutup

BAB III

TATA KELOLA UMPAN BALIK DAN PENGADUAN

3.1. Saluran Penyampaian Umpan Balik Dan Pengaduan

Proyek ILASPP menggunakan berbagai saluran pengaduan pada berbagai tingkatan untuk memberikan pilihan kepada para pemangku kepentingan dalam menyampaikan umpan balik, pengaduan, keluhan, pertanyaan, dan masukan melalui cara yang paling mudah, aman, dan sesuai dengan kondisi mereka. Saluran tersebut meliputi:

A. Sistem Pengaduan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!)

SP4N-LAPOR! merupakan saluran pengaduan pelayanan publik nasional yang dapat digunakan oleh para pemangku kepentingan untuk menyampaikan pengaduan terkait pelaksanaan ILASPP.

Pengaduan terkait ILASPP yang disampaikan melalui SP4N-LAPOR! akan ditangani sesuai dengan mekanisme dan kewenangan yang berlaku dalam sistem pengelolaan pengaduan nasional serta dikoordinasikan dengan unit pelaksana kegiatan yang relevan sesuai dengan ketentuan SOP FGRM ILASPP. Dengan demikian, pengaduan yang masuk melalui SP4N-LAPOR! tetap dapat tercatat, ditindaklanjuti, dan dipantau dalam kerangka FGRM ILASPP.

B. Saluran Tingkat Kementerian/Lembaga

Saluran pengaduan yang telah tersedia pada masing-masing K/L pelaksana, termasuk ATR/BPN, BIG, dan Kemendagri. Saluran tersebut tetap digunakan dan tidak digantikan oleh FGRM ILASPP. Pengaduan terkait ILASPP yang masuk melalui saluran K/L kemudian diidentifikasi dan diintegrasikan dalam pengelolaan FGRM proyek.

Mekanisme tersebut merupakan bagian dari mandat dan sistem pengelolaan pengaduan masing-masing kementerian/lembaga serta dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik. Saluran pada tingkat kementerian/lembaga menjadi titik masuk tambahan bagi pengaduan yang berkaitan dengan mandat sektoral, layanan kelembagaan, kebijakan, dan pelaksanaan kegiatan yang berada dalam kewenangan masing-masing kementerian/lembaga.

Pengaduan yang berkaitan dengan ILASPP dan disampaikan melalui saluran kementerian/lembaga akan dikoordinasikan dengan unit pelaksana kegiatan atau PIU yang relevan untuk memastikan pencatatan, penanganan, tindak lanjut, dan penanganan pengaduan secara konsisten dengan FGRM ILASPP.

C. Saluran Tingkat Proyek

Selain saluran pengaduan pada tingkat nasional dan kementerian/lembaga, ILASPP menetapkan FGRM pada tingkat proyek sebagai mekanisme yang mengintegrasikan dan mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan, keluhan, umpan balik, pertanyaan, dan masukan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan proyek.

Saluran tingkat proyek menyediakan titik masuk yang langsung, mudah diakses, dan responsif bagi para pemangku kepentingan, termasuk masyarakat yang mungkin memiliki keterbatasan akses terhadap saluran digital atau lebih memilih menyampaikan pengaduan secara tatap muka atau melalui komunikasi langsung di tingkat lapangan.

Tabel 7. Hubungan Antar Saluran Pengaduan

No	Saluran	Penerima	Registrasi	PIC	Fungsi	Hubungan dengan FGRM
1	SP4N-LAPOR!	Sistem/KL	Complaint Register	PIU terkait	Kanal pengaduan pemerintah yang dapat digunakan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terkait pelayanan/kegiatan pemerintah.	Pengaduan yang teridentifikasi berkaitan dengan ILASPP ditautkan ke daftar pengaduan FGRM ILASPP untuk dipantau dan dilaporkan sebagai bagian dari FGRM proyek.
2	Kanal K/L	Unit K/L	Register K/L + FGRM	PIU/Unit	Kanal resmi pengaduan yang telah tersedia pada masing-masing K/L, seperti ATR/BPN, BIG, dan Kemendagri.	Tetap berjalan sesuai mekanisme masing-masing K/L. Pengaduan terkait ILASPP diidentifikasi dan ditautkan ke FGRM ILASPP untuk keperluan koordinasi, monitoring, dan pelaporan proyek.
3	Kanal Proyek	PMU/PIU	FGRM Register	PMU	Kanal yang disediakan dalam konteks pelaksanaan ILASPP, misalnya melalui PIU, FGRM titik fokus, petugas lapangan, atau kanal khusus proyek.	Menjadi salah satu titik masuk FGRM dan langsung masuk dalam proses registrasi, data pengaduan, dan monitoring FGRM ILASPP.

Masyarakat/stakeholder dapat menyampaikan umpan balik atau pengaduan terkait ILASPP melalui kanal yang tersedia sesuai dengan pilihan dan aksesibilitas masing-masing. Penggunaan beberapa kanal oleh masyarakat untuk menyampaikan substansi pengaduan yang sama tidak membatasi hak masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan tidak dianggap sebagai penyampaian pengaduan yang berbeda.

Untuk memastikan konsistensi pengelolaan dan mencegah penghitungan ganda, setiap pengaduan yang berkaitan dengan ILASPP perlu dilakukan identifikasi dan pencocokan substansi. Apabila ditemukan bahwa pengaduan yang disampaikan melalui kanal yang berbeda memiliki substansi, lokasi, pihak terdampak, dan/atau permasalahan yang sama, maka pengaduan tersebut ditautkan dan dikelola sebagai satu FGRM dengan satu data dalam registrasi pengaduan FGRM ILASPP.

Kanal tempat pengaduan pertama kali atau selanjutnya diterima tetap dicatat sebagai data pengaduan, tetapi tidak menghasilkan laporan pengaduan baru apabila substansinya merupakan aduan yang sama. Dengan demikian, SP4N-LAPOR!, kanal pengaduan ATR/BPN, kanal PIU/K/L, maupun kanal lainnya dapat menjadi titik masuk yang berbeda, tetapi seluruh informasi mengenai pengaduan yang sama dapat ditautkan pada satu laporan pengaduan yang tercatat.

Penjelasan ini bertujuan untuk memastikan bahwa satu masalah tidak dihitung sebagai beberapa pengaduan hanya karena disampaikan melalui beberapa kanal, sekaligus memungkinkan FGRM melakukan pelacakan, pemantauan, eskalasi, penanganan, dan pelaporan secara konsisten.

3.2. Para Pihak

SOP FGRM ILASPP ini berlaku untuk pihak - pihak yang terkait dalam pelaksanaan kegiatan yaitu:

1. Unit Manajemen Proyek (PMU) adalah unit yang bertanggung jawab dalam mengelola manajemen pelaksanaan kegiatan proyek;
2. PMU FGRM adalah petugas yang secara langsung memantau dan mengawal setiap data umpan balik dan pengaduan yang ada di proyek ILASPP;
3. Unit Pelaksana Proyek (PIU) adalah unit yang dibentuk untuk pelaksanaan kegiatan proyek;
4. Kantor Wilayah BPN (Kanwil) dan Kantor Pertanahan (Kantah);
5. Petugas data melakukan pemutakhiran data pengaduan dalam daftar umpan balik dan pengaduan di ILASPP; dan
6. Konsultan dan pihak penyedia yang terlibat dalam kegiatan proyek ILASPP.

Tabel 8. Para Pihak

Pihak	Peran dan Tanggung Jawab
PMU	1. Memberikan arahan dan pengawasan terhadap pelaksanaan FGRM sebagai bagian dari tata kelola proyek.2. Memastikan FGRM terintegrasi dalam keseluruhan pengelolaan proyek dan koordinasi antar-PIU/K/L.3. Menindaklanjuti isu strategis atau sistemik yang diidentifikasi melalui hasil monitoring dan evaluasi FGRM.4. Memastikan rekomendasi perbaikan hasil FGRM dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan dan perbaikan implementasi proyek.5. Memastikan pelaporan FGRM tingkat proyek berjalan sesuai ketentuan proyek.
PMU FGRM	1. Mengelola dan mengkoordinasikan pelaksanaan FGRM pada tingkat proyek.2. Menetapkan standar, prosedur, instrumen, dan indikator pemantauan FGRM.3. Memastikan mekanisme pengaduan pada masing-masing PIU terhubung dengan FGRM ILASPP.4. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap efektivitas, aksesibilitas, dan kinerja FGRM.5. Mengonsolidasikan data dan laporan FGRM dari seluruh PIU.6. Menganalisis tren, pola, pengaduan berulang, dan isu sistemik untuk mengidentifikasi akar masalah.7. Melakukan koordinasi dan eskalasi terhadap Masalah atau isu yang memerlukan penanganan lintas PIU/K/L.8. Menyusun laporan FGRM tingkat proyek dan menyampaikan rekomendasi perbaikan kepada PMU/manajemen proyek.9. Memastikan hasil FGRM menjadi umpan balik untuk perbaikan pelaksanaan proyek.10. Tidak mengambil alih tanggung jawab unit teknis dalam menyelesaikan substansi setiap pengaduan.
PIU FGRM	1. Mengelola manajemen pengaduan FGRM pada tingkat PIU.2. Menerima dan/atau mengidentifikasi pengaduan yang berkaitan dengan ILASPP dari berbagai kanal.3. Memastikan pengaduan diregistrasikan dan memiliki data pengaduan yang sesuai.4. Melakukan kategorisasi awal dan menentukan unit yang berwenang menangani Masalah.5. Menetapkan penanggung jawab pengaduan pada unit teknis yang memiliki kewenangan atas substansi Masalah.6. Memantau proses verifikasi, investigasi, tindak lanjut, dan penyelesaian Masalah.7. Memastikan pengadu memperoleh respons sesuai ketentuan.8. Memastikan status Masalah diperbarui sampai dengan penyelesaian dan closure.9. Melakukan koordinasi dan eskalasi apabila Masalah tidak dapat diselesaikan pada tingkat awal atau memerlukan kewenangan lebih tinggi/lintas unit.10. Menyampaikan data dan laporan FGRM kepada PMU FGRM.

Kanwil/Kantah/ Unit Teknis	1. Bertanggung jawab atas penanganan substansi pengaduan sesuai tugas dan kewenangannya.2. Melakukan verifikasi, klarifikasi, dan/atau investigasi terhadap pengaduan.3. Mengidentifikasi akar masalah dan menentukan tindakan penanganan yang diperlukan.4. Menyusun dan melaksanakan tindak lanjut/solusi sesuai kewenangan.5. Memberikan informasi hasil penanganan kepada PIU FGRM sebagai dasar penyampaian respons kepada pengadu.6. Menyampaikan bukti/dokumentasi penyelesaian Masalah.7. Melakukan koordinasi dengan unit lain apabila penyelesaian memerlukan kewenangan atau dukungan lintas unit.8. Memberikan rekomendasi untuk mencegah terulangnya pengaduan yang sama apabila ditemukan masalah sistemik.
Petugas Data	1. Melakukan input dan pemutakhiran data pengaduan dalam daftar pengaduan/FGRM Dashboard.2. Memastikan kelengkapan dan konsistensi data sesuai format yang ditetapkan.3. Memperbarui status Masalah berdasarkan informasi dari PIU FGRM Focal Point.4. Menjaga kualitas, keamanan, kerahasiaan, dan keterlacakan data FGRM sesuai ketentuan.5. Menyiapkan rekapitulasi dan data pendukung untuk monitoring, evaluasi, dan pelaporan.6. Melakukan pengecekan data ganda/duplikasi Case ID dan membantu memastikan perekaman data tunggal untuk Masalah yang sama.7. Tidak bertanggung jawab atas keputusan atau penyelesaian substansi pengaduan.
Konsultan	1. Mendukung pelaksanaan FGRM sesuai ruang lingkup penugasan dan ketentuan proyek.2. Menerima dan meneruskan pengaduan/umpan balik yang disampaikan kepada mereka kepada PIU FGRM atau kanal FGRM yang ditetapkan.3. Memberikan informasi, data, dan dokumen yang diperlukan untuk verifikasi dan penanganan pengaduan.4. Membantu proses klarifikasi, investigasi, dan/atau penanganan substansi sesuai keahlian dan kewenangannya.5. Melaksanakan tindak lanjut yang menjadi tanggung jawabnya berdasarkan hasil penanganan masalah.6. Mendokumentasikan tindakan dan hasil tindak lanjut serta menyampaikannya kepada PIU FGRM.7. Menjaga kerahasiaan identitas pengadu dan informasi sensitif sesuai ketentuan.
Penyedia/ Pelaksana	1. Bertanggung jawab menangani pengaduan yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan/kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya.2. Segera meneruskan pengaduan yang diterima kepada PIU FGRM dan/atau pihak yang ditunjuk.3. Memberikan klarifikasi, data, bukti, dan informasi yang diperlukan untuk penanganan masalah.4. Melaksanakan tindakan korektif dan/atau tindak lanjut sesuai hasil penanganan dan kewenangannya.5. Melaporkan hasil tindak lanjut kepada PIU FGRM.6. Memastikan pekerja/personel yang terlibat mengetahui kanal FGRM dan kewajiban terkait penanganan pengaduan.7. Tidak melakukan tindakan yang dapat menghambat, mengintimidasi, atau menimbulkan pembalasan terhadap pengadu.

3.3. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan ILASPP melalui SP4N-LAPOR!

SP4N-LAPOR! merupakan salah satu saluran penerimaan pengaduan yang dapat digunakan oleh pemangku kepentingan untuk menyampaikan pengaduan terkait pelaksanaan ILASPP. Penggunaan SP4N-LAPOR! tidak menjadikan SP4N-LAPOR! sebagai mekanisme FGRM ILASPP yang berdiri sendiri, melainkan sebagai salah satu pintu masuk pengaduan yang terhubung dengan mekanisme FGRM ILASPP.

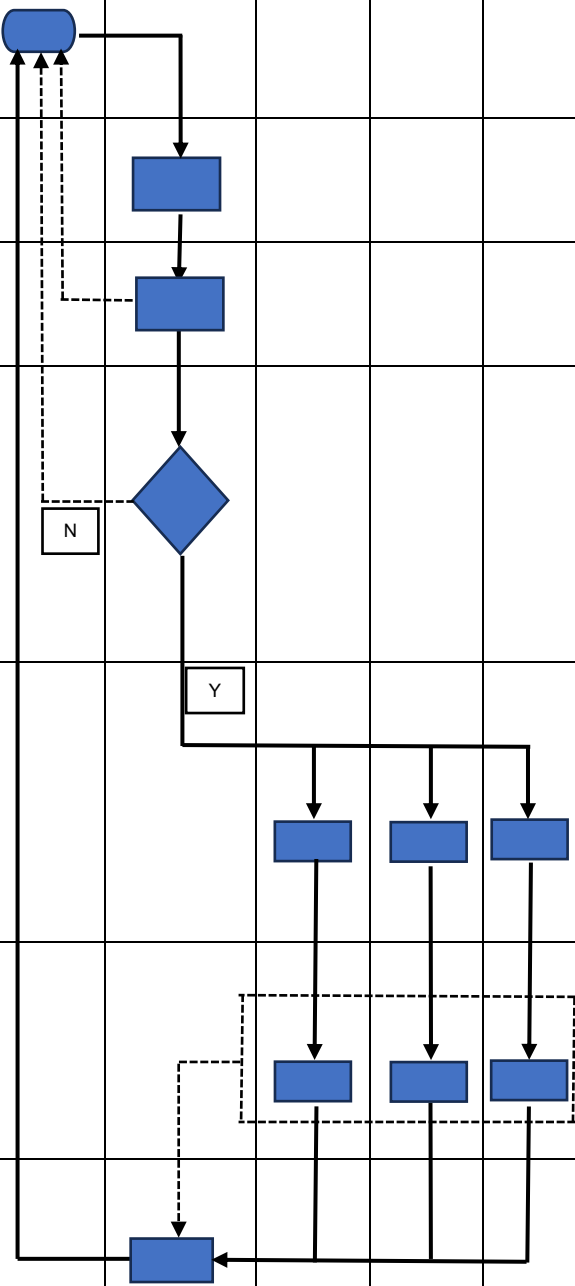
Setiap pengaduan yang diterima melalui SP4N-LAPOR! dan teridentifikasi berkaitan dengan ILASPP perlu diidentifikasi dan ditautkan dengan mekanisme FGRM ILASPP untuk memastikan pengaduan tersebut tercatat, ditindaklanjuti, dipantau, dan ditutup secara konsisten dalam data pengaduan FGRM ILASPP. Alur dalam pelaksanaannya adalah:

1. Penerimaan melalui SP4N-LAPOR!
Pengaduan yang disampaikan melalui SP4N-LAPOR! diterima dan diproses sesuai dengan ketentuan pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR!.
2. Identifikasi Pengaduan ILASPP
Pengaduan diidentifikasi untuk menentukan apakah substansinya berkaitan dengan kegiatan, lokasi, dampak, pelaksana, atau aspek lain dari pelaksanaan ILASPP.
3. Registrasi/Tautan dalam Data Pengaduan FGRM ILASPP
Pengaduan yang berkaitan dengan ILASPP dicatat atau ditautkan dalam data pengaduan FGRM ILASPP, dengan tetap mempertahankan nomor/tiket atau identitas pengaduan pada SP4N-LAPOR! sebagai referensi. Pencatatan ini bertujuan agar pengaduan yang masuk melalui berbagai saluran dapat dipantau dalam satu kerangka FGRM ILASPP dan tidak tercatat sebagai pengaduan yang terpisah atau tidak terpantau.
4. Distribusi kepada PIU/Unit yang Berwenang
Berdasarkan substansi pengaduan, pengaduan didistribusikan kepada PIU, unit teknis, Kanwil/Kantah, pemerintah daerah, atau pihak pelaksana yang memiliki kewenangan untuk melakukan penanganan.
5. Tindak Lanjut dan Klarifikasi
Unit yang berwenang melakukan verifikasi, klarifikasi, konfirmasi, dan/atau tindakan korektif sesuai dengan jenis dan tingkat risiko pengaduan. Status dan perkembangan penanganan dicatat dalam Complaint Register FGRM ILASPP.
6. Penyampaian Jawaban
Hasil atau perkembangan penanganan disampaikan kepada pengadu melalui saluran yang sesuai, termasuk melalui SP4N-LAPOR! apabila pengaduan awal diterima melalui saluran tersebut, dengan memperhatikan ketentuan mengenai kerahasiaan dan perlindungan data pengadu.
7. Verifikasi Penyelesaian dan Terjawab
Pengaduan hanya dinyatakan closed setelah tindakan penanganan telah dilakukan, hasilnya didokumentasikan, dan respons telah disampaikan kepada pengadu sesuai dengan ketentuan FGRM ILASPP. Status selesai kemudian diperbaiki dalam data pengaduan FGRM ILASPP dan, apabila diperlukan, pada sistem/saluran tempat pengaduan pertama kali disampaikan.

Dengan demikian, SP4N-LAPOR!, kanal pengaduan ATR/BPN, BIG, Kemendagri, maupun saluran lain yang ditetapkan proyek berfungsi sebagai saluran masuk pengaduan, sedangkan FGRM ILASPP merupakan kerangka proyek untuk memastikan seluruh pengaduan terkait

ILASPP dapat diidentifikasi, diregistrasikan, diteruskan kepada pihak yang berwenang, ditindaklanjuti, dipantau, diberikan jawaban, dan diselesaikan secara terdokumentasi.

Tabel 9. Prosedur Utama FGRM ILASPP

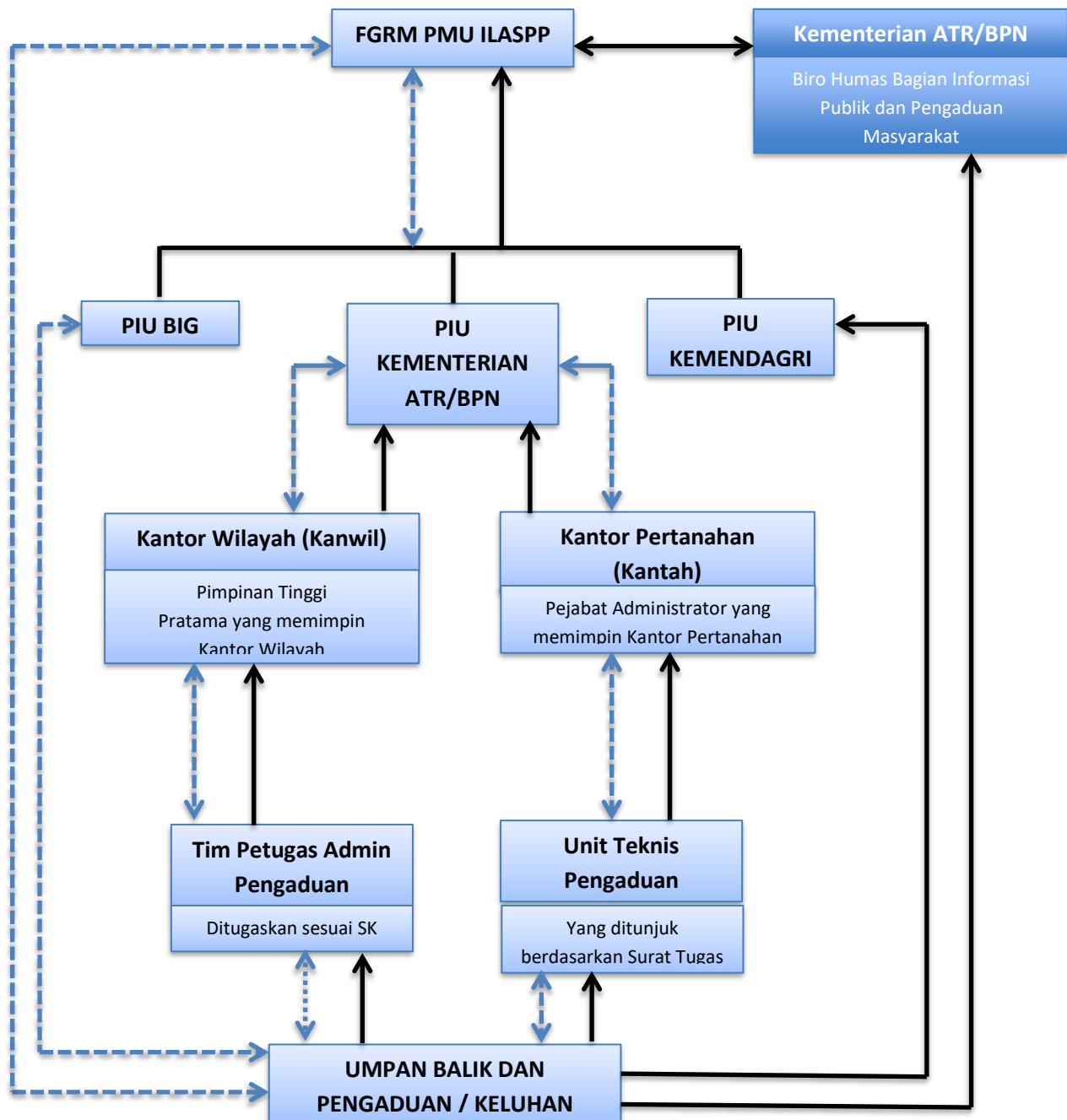
No	Kegiatan	Pelaksana					Keterangan	Waktu	Output
		Pelapor/ Pengadu	Unit Teknis mengelola Pengaduan	Pelaksana naan Proyek	Sistem SPAN- LAPOR	Kementerian /Lembaga			
1	Penyampaian pengaduan						Pengaduan disampaikan melalui kanal pengaduan yang dikelola oleh Kementerian/Lembaga atau secara langsung di loket-loket pengaduan	30 menit	Formulir Laporan pengaduan (lampiran 1)
2	Verifikasi lanjutan kelengkapan berkas Pengaduan						Petugas akan melakukan verifikasi aduan dan mencatat pada Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Kementerian/Lembaga	120 menit	Rekap pengaduan
3	Meminta informasi tambahan kepada Pengadu						Petugas memeriksa kelengkapan dokumen untuk menentukan pengaduan dapat diproses atau dikembalikan kepada pengadu		Rekap pengaduan
4	Meminta Pengadu melengkapi berkas terhadap Pengaduan yang belum memenuhi syarat setelah dilakukan verifikasi lanjutan						Apabila pengaduan lengkap berkasnya dan memenuhi syarat maka pengaduan didistribusikan kepada unit teknis untuk ditindaklanjuti dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan. Pengaduan akan di tolak apabila bukan kewenangan dari K/L	3 hari	Berkas Laporan pengaduan (lampiran 2)
5	Pengaduan yang diterima, akan diteruskan kepada unit teknis terkait						Laporan dokumen pengaduan akan diteruskan ke unit teknis terkait untuk menganggapinya dalam waktu 5 (lima) hari kerja sejak diterima pemberitahuan. Apabila dimungkinkan unit teknis terkait akan meminta pengadu untuk melengkapi berkas. Apabila dirasa kurang maka pengaduan akan diteruskan kepada Unit teknis, Kantor Wilayah, dan Kantor Pertanahan untuk berkoordinasi dalam menindaklanjuti pengaduan.	5 hari	Berkas tanggapan pengaduan (lampiran 3)
6	Penyelesaian tindak lanjut Pengaduan						Pengaduan dengan data yang lengkap akan dilakukan penelaahan dan tanggapan penyelesaian aduan oleh K/L yang memiliki tugas dan fungsi pengelolaan pengaduan. Pengaduan bisa langsung dianggap selesai apabila kategori pengaduan berupa Saran, Aspirasi dan pertanyaan saja	Tdk Berkadar 10 hari & Berkadar 150 hari	Berkas tindaklanjut pengaduan (lampiran 4)
7	Pengaduan selesai						Tindaklanjut pengaduan dinyatakan telah selesai setelah pengadu menerima jawaban dan mendapatkan informasi penanganan oleh unit teknis/Kantor Wilayah/Kantor Pertanahan kepada Sekretaris Jenderal c.q. Biro yang memiliki tugas dan fungsi pengelolaan pengaduan sebagai monitoring dan evaluasi.		Laporan pengelolaan pengaduan selesai (lampiran 5)

Sumber: Permen ATR/BPN 4 Thn 2022

Tabel 10. Prosedur Umpan Balik FGRM ILASPP

No	Kegiatan	Pelaksana					Keterangan	Penanggung Jawab	Waktu	Output
		Pelapor/ Pengadu	Petugas Operator	Petugas Pelayanan	Tim Teknis Umpan Balik	Pelaksana Proyek				
1	Penyampaian Umpan Balik						Umpan Balik disampaikan melalui kanal pengaduan yang dikelola oleh K/L dan dalam tatap muka	Petugas Data Umpan Balik	30 menit	Formulir Laporan Umpan balik (lampiran 1)
2	Verifikasi dan kategorisasi Umpan Balik						Petugas akan melakukan verifikasi dan kategori yaitu memberikan masukan dan perbaikan pelaksanaan proyek	Petugas Data Umpan Balik	120 menit	Rekap Umpan Balik
3	Pencatatan dalam registrasi data FGRM						Petugas menerima, mencatat, dikaji memberikan respon dan perbaikan proyek	Unit Teknis/Unit Berwenang	150 menit	Data Umpan Balik (lampiran 2)
4	Percepatan tindakanjuti						Melakukan analisa Umpan Balik mengidentifikasi para pihak, menindaklanjuti dan memberikan perbaikan	Kanwil/ Kantah/ Unit Pelaksana	3 jam	Berkas Laporan Umpan Balik
5	Umpan balik direspon dan ditindaklanjuti						Memberikan jawaban, tanggapan, tindakan perbaikan dan apabila mengindikasikan masalah akan diteruskan menjadi pengaduan	PIU FGRM	6 Jam	Berkas tanggapan Umpan Balik
6	Terdokumentasi hasil dan status tersimpan dalam data FGRM						Semua Umpan Balik tercatat, terdokumentasi dengan status proses maupun sudah selesai kedalam data di FGRM	PMU FGRM	8 Jam	Data lengkap Umpan balik dalam berkas (lampiran 5)

Bagan 1. Tata Kelola FGRM ILASPP

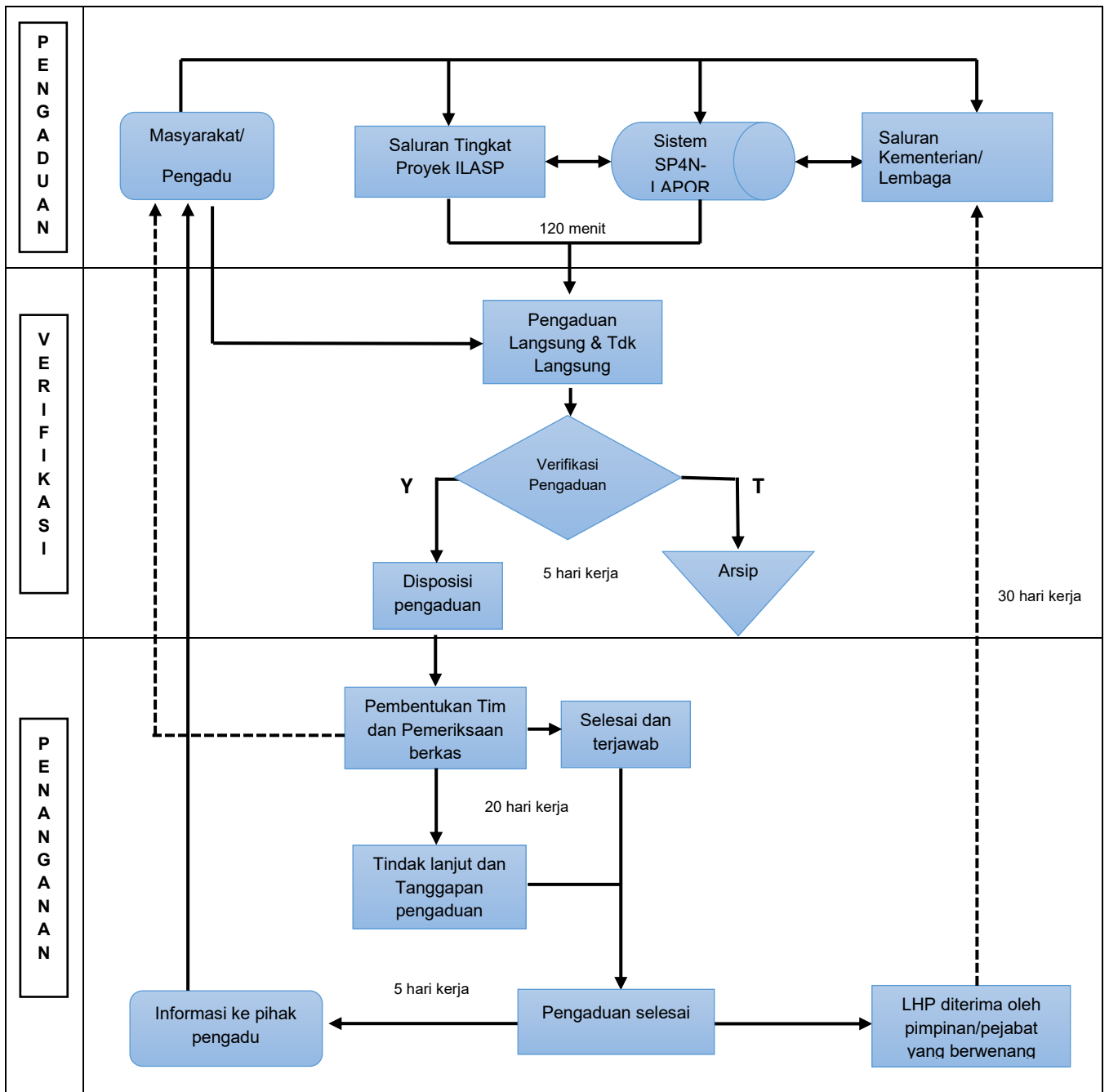


Keterangan:

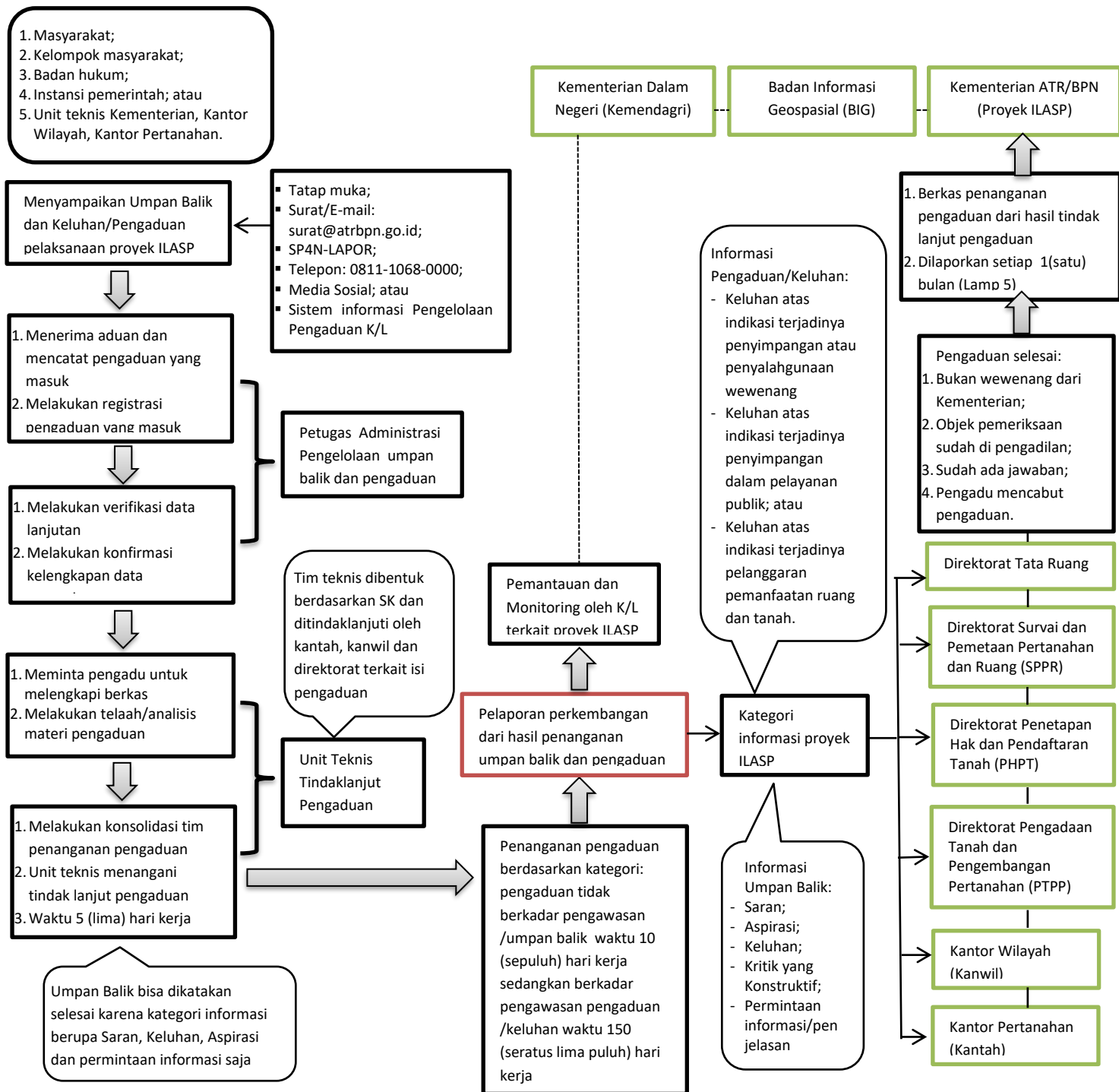
————— Garis Tanggung Jawab

- - - - - Garis Koordinasi

Bagan 2. Saluran Pengelolaan Pengaduan



Bagan 3. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Secara Berjenjang Antar PIU



Skema Pengelolaan Pengaduan Berdasarkan (Permen ATR/BPN No. 4 Thn 2022)

Tabel 11. Laporan Pengelolaan Umpan Balik Dan Pengaduan Secara Berjenjang

N o	Para Pihak	Kegiatan	Keluaran	Waktu Laporan	Keterangan
1	Petugas Administrasi Pengelolaan Umpan Balik dan Pengaduan	1. Melakukan mencatatkan umpan balik dan pengaduan yang masuk 2. Memilah pengaduan yang masuk 3. Melakukan registrasi umpan balik dan pengaduan 4. Melakukan verifikasi data umpan balik dan pengaduan 5. Melakukan disposisi meneruskan umpan balik dan pengaduan	1. Data pengadu lengkap 2. Uraian umpan balik dan pengaduan lengkap 3. Surat pengantar	120 menit	Kanal Pengaduan: ▪ Tatap muka; ▪ Surat/E-mail: surat@atrbpn.go.id; ▪ SP4N-LAPOR; ▪ Telepon: 0811-1068-0000; ▪ Media Sosial; atau ▪ Sistem informasi Pengelolaan Pengaduan lain yang dibuat oleh Kementerian/Lembaga
2	Tim Teknis Tindaklanjuti Pengaduan	1. Meminta pengadu untuk melengkapi berkas 2. Melakukan analisis materi umpan balik dan pengaduan 3. Melakukan konsolidasi tim penanganan umpan balik dan pengaduan 4. Unit teknis menanggapi tindak lanjut umpan balik dan pengaduan 5. Melaporkan penyelesaian umpan balik dan pengaduan	1. Data/berkas 2. Sk Unit Teknis 3. Pengaduan terverifikasi 4. Laporan umpan balik dan pengaduan selesai	5(lima) hari kerja	Tim teknis dibentuk berdasarkan isi pengaduan dan tindaklanjuti oleh kantah, Kanwil dan direktorat terkait (pasal 8 ayat 2 Permen ATR/BPN No. 4 Thn 2022)
3	Direktorat Tata Ruang	1. Pengaduan disampaikan melalui kanal Kementerian ATR/BPN 2. Melakukan pencatatan pengaduan sesuai format laporan 3. Membentuk tim teknis dalam menindaklanjuti pengaduan	1. Laporan pengelolaan Data pengaduan 2. Laporan tindak lanjut pengaduan	1 bulan	
4	Direktorat Survei dan Pemetaan Pertanahan dan Ruang (SPPR)	1. Pengaduan Msy Pengaduan disampaikan melalui kanal Kementerian ATR/BPN 2. Melakukan pencatatan pengaduan sesuai format laporan 3. Membentuk tim teknis dalam menindaklanjuti pengaduan	1. Data pengaduan 2. Laporan tindak lanjut pengaduan	1 bulan	
5	Direktorat Penetapan Hak dan Pendaftaran Tanah (PHPT)	1. Pengaduan Msy Pengaduan disampaikan melalui kanal Kementerian ATR/BPN 2. Melakukan pencatatan pengaduan sesuai format laporan 3. Membentuk tim teknis dalam menindaklanjuti pengaduan	1. Data pengaduan 2. Laporan tindak lanjut pengaduan	1 bulan	
6	Direktorat Pengadaan Tanah dan Pengembangan Pertanahan (PTPP)	1. Pengaduan Msy Pengaduan disampaikan melalui kanal Kementerian ATR/BPN 2. Melakukan pencatatan pengaduan sesuai format laporan 3. Membentuk tim teknis dalam menindaklanjuti pengaduan	1. Data pengaduan 2. Laporan tindak lanjut pengaduan	1 bulan	
7	Kantor Wilayah (Kanwil)	1. Menerima pengaduan dari masyarakat baik melalui kanal maupun datang secara langsung 2. Adanya formulir pengaduan sesuai format laporan 3. Penanganan dan fasilitasi tindak lanjut pengaduan 4. Menyampaikan informasi perkembangan tindak lanjut pengaduan	1. Data pengaduan 2. Laporan kajian penanganan 3. Laporan tindaklanjuti pengaduan	1 bulan	Ada penambahan waktu untuk: Berkadar pengawasan 150 (seratus lima puluh) hari kerja dan Tidak berkadar pengawasan 10(sepuluh) hari kerja
8	Kantor Pertanahan (Kantah)	1. Menerima pengaduan dari masyarakat baik melalui kanal maupun datang secara langsung 2. Adanya formulir pengaduan sesuai format laporan 3. Melengkapi data dan berkas pengaduan 4. Melakukan penelaahan kajian dan penyelesaian pengaduan 5. Penanganan dan fasilitasi tindak lanjut pengaduan 6. Menyampaikan informasi perkembangan tindak lanjut pengaduan	1. Data pengaduan 2. Berkas pendukung 3. Laporan kajian penanganan 4. Bukti gambar/foto	1 bulan	Dengan kategori umpan balik berupa Saran, Aspirasi dan pertanyaan saja bisa dinyatakan selesai

BAB IV

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN PIHAK PIU

4.1. Kementerian ATR/BPN

Kementerian ATR/BPN telah menetapkan mekanisme pengelolaan pengaduan resmi untuk menerima dan menangani pengaduan terkait penyelenggaraan tugas dan fungsi Kementerian, termasuk administrasi pertanahan, penataan ruang, dan pelayanan publik. Mekanisme tersebut diatur dalam 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, khususnya Pasal 4 yang mengatur saluran penyampaian pengaduan. Kementerian ATR/BPN mempunyai beberapa kanal dan pengaduan/keluhan sebagai berikut:

- Tatap muka;
- Surat yang ditujukan ke alamat kantor atau melalui surat elektronik resmi Email: surat@atrbpn.go.id;
- SP4N-LAPOR;
- Telepon: 0811-1068-0000;
- Media Sosial : Facebook, Instagram, YouTube, dan X (Twitter) menggunakan tagar #TanyaATRBPn; atau
- Sistem informasi Pengelolaan Pengaduan lain yang dibuat oleh Kementerian.

FGRM di bawah Kementerian ATR/BPN berlaku juga untuk semua kegiatan yang didukung ILASPP yang termasuk dalam mandat Kementerian ATR/BPN. Kegiatan yang dilaksanakan di beberapa Direktorat Jenderal dan unit teknis di dalam ATR/BPN, termasuk:

- Direktorat Jenderal Tata Ruang, khususnya untuk kegiatan perencanaan tata ruang yang responsif terhadap perubahan iklim;
- Direktorat Jenderal Survei dan Pemetaan Pertanahan dan Ruang (SPPR), termasuk kegiatan yang berkaitan dengan kadaster multiguna terpadu ;
- Direktorat Jenderal Penetapan Hak dan Pendaftaran Tanah (PHPT), termasuk kegiatan pendaftaran tanah ulayat ;
- Direktorat Jenderal Pengadaan Tanah dan Pengembangan Pertanahan (PTPP), termasuk kegiatan penilaian tanah;
- Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM);
- Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol termasuk pengelolaan pengaduan ;
- Pusat Data dan Informasi Pertanahan dan Tata Ruang, termasuk sistem informasi pertanahan, Tata Ruang; dan
- Kantor Wilayah BPN (Kanwil) dan Kantor Pertanahan (Kantah).

Peran FGRM PMU bukan untuk menyelesaikan seluruh substansi pengaduan. Penyelesaian substansi pengaduan tetap menjadi tanggung jawab PIU, unit teknis, atau instansi yang memiliki kewenangan sesuai dengan substansi dan jenis pengaduan. Dalam hal diperlukan, PMU memastikan pengaduan tersebut dirujuk kepada pihak yang berwenang dan memantau tindak lanjutnya sampai terdapat kejelasan mengenai status dan penyelesaiannya.

Dengan demikian, peran PMU adalah sebagai mekanisme koordinasi, pelacakan, pemantauan, dan pelaporan tingkat proyek dan bukan sebagai pengambil alih kewenangan penyelesaian pengaduan yang berada pada PIU, unit teknis, maupun K/L terkait.

Untuk FGRM Kementerian ATR/BPN yang berorientasi pada pelayanan, umpan balik dan keluhan tersebut diharapkan dapat ditangani sedini mungkin selama pelaksanaan oleh penyedia. Penyelesaian segera di tingkat lokal diprioritaskan untuk mempercepat dan menjaga kepercayaan masyarakat. Dengan menerima pengaduan yang berasal dari:

- a. Perorangan/warga masyarakat;
- b. Kelompok masyarakat;
- c. Badan hukum;
- d. Instansi pemerintah; atau
- e. Unit teknis Kementerian, Kantor Wilayah, Kantor Pertanahan.

Umpan balik atau pengelolaan pengaduan berdasarkan FGRM di Kementerian ATR/BPN dianggap selesai atau ditutup setelah tanggapan atau penyelesaian telah diinformasikan kepada pengadu dan salah satu kondisi sebagai berikut 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.

Level 1: Tingkat Kabupaten/Lapangan (Maksimal 5 Hari Kerja)

Pada tingkat pertama, umpan balik dan keluhan ditangani oleh Kantor Pertanahan (Kantah) di tingkat kabupaten/kota, bersama dengan pelaksana proyek atau penyedia layanan yang melakukan kegiatan lapangan. Tingkat ini terutama berlaku untuk kegiatan ILASPP yang melibatkan interaksi langsung dengan masyarakat, seperti proses perencanaan tata ruang dan kegiatan pendaftaran tanah, termasuk PTSL dan pendaftaran tanah adat. Sebagian besar keluhan pada tingkat ini diharapkan bersifat operasional dan dimaksudkan untuk diselesaikan dengan segera selama pelaksanaan melalui klarifikasi, fasilitasi, atau tindakan korektif oleh tim yang bertanggung jawab.

Level 2: Tingkat Provinsi (Maksimal 10 Hari Kerja)

Jika pengaduan tidak dapat diselesaikan di tingkat kabupaten/kota atau lapangan, atau jika melibatkan masalah yang memerlukan koordinasi lintas beberapa kabupaten /kota, Masalah tersebut dapat diteruskan ke Kantor Wilayah (Kanwil) BPN di tingkat Provinsi. Kantor provinsi memberikan dukungan pengawasan, memastikan konsistensi dalam penanganan, dan memfasilitasi koordinasi antar kantor pertanahan Kabupaten/Kota untuk mendukung penyelesaian secara tepat waktu.

Level 3: Tingkat Kementerian dan PMU (Maksimum 30 Hari Kerja)

Keluhan yang tidak terselesaikan atau yang melibatkan interpretasi kebijakan, masalah sistemik, atau pengambilan keputusan tingkat tinggi akan diteruskan ke tingkat

Kementerian, termasuk PMU. Di tingkat ini, PMU memantau penanganan pengaduan yang diteruskan, memastikan kepatuhan terhadap komitmen proyek, dan berkoordinasi dengan direktorat terkait untuk mendukung penyelesaian.

4.2. Badan Informasi Geospasial

Pengaduan dan keluhan Proyek ILASPP dapat disampaikan melalui saluran Mekanisme Umpan Balik dan Penanganan Keluhan (FGRM) kanal resmi Badan Informasi Geospasial (BIG), yaitu sebagai berikut:

- **SPAN LAPOR!**
- **Email:** admindumas@big.go.id
- **Surat:** Gedung G, Kantor Badan Informasi Geospasial, Jl. Raya Jakarta–Bogor KM.46, Cibinong 16911
- **Whatsapp:** 08111195005
- **Media Sosial:** Instagram: [instagram.com/infogeospasial](https://www.instagram.com/infogeospasial)
- **Onsite** : Personil dari Penyedia yang siap *onsite* membantu PIU untuk mengisi pengaduan yang masuk secara langsung atau melalui kotak aduan ke tautan: https://bit.ly/lapor_big

Di tingkat lembaga, BIG menerapkan mekanisme eskalasi bertingkat untuk penanganan pengaduan dan keluhan, guna memastikan bahwa masalah ditangani pada tingkat kewenangan dan kompleksitas yang sesuai, dan bahwa masalah yang belum terselesaikan menerima tinjauan dan koordinasi tingkat yang lebih tinggi.

Level 1: Penanganan Tingkat Aktivitas (Maksimum 5 Hari Kerja)

Pada tingkat pertama, pengaduan ditangani oleh direktorat teknis atau administratif yang bertanggung jawab di tingkat Eselon II dalam BIG yang secara langsung bertanggung jawab atas aktivitas atau layanan terkait. Pada tingkat ini, unit yang bertanggung jawab harus:

- Meninjau dan menilai pengaduan tersebut;
- Melakukan klarifikasi dan tindakan tindak lanjut dalam kewenangannya; dan
- Memberikan tanggapan atau usulan solusi kepada pengadu dalam jangka waktu yang berlaku.

Level 2: Peningkatan Tingkat Eselon I (Maksimum 10 Hari Kerja)

Jika pengaduan tidak dapat diselesaikan di Tingkat 1, atau jika pengadu tidak puas dengan tanggapan yang diberikan, Masalah tersebut akan ditingkatkan ke tingkat Eselon I di dalam BIG untuk peninjauan dan pengambilan keputusan lebih lanjut. Pada level ini, unit Eselon I dapat:

- Meninjau kembali penanganan dan respons yang diberikan pada Level 1;
- Memberikan arahan untuk tindakan korektif atau klarifikasi tingkat kebijakan; dan
- Memastikan konsistensi dengan kebijakan institusional BIG dan peraturan yang berlaku.

Level 3: Eskalasi Level Proyek (Maksimum 15 Hari Kerja)

Apabila pengaduan terkait ILASPP tetap tidak terselesaikan setelah eskalasi di dalam BIG, atau apabila pengaduan tersebut melibatkan isu-isu proyek lintas sektoral atau koordinasi dengan lembaga pelaksana lainnya, pengaduan tersebut dapat dukungan dari Unit Manajemen Proyek (PMU) untuk pembahasan dan penyelesaian lebih lanjut. Maka perlu langkah-langkah penanganan yaitu:

- Meninjau kembali sifat dan implikasi dari pengaduan tersebut;
- Memfasilitasi koordinasi antar lembaga, jika diperlukan; dan
- Mendukung identifikasi solusi yang tepat sesuai dengan tujuan Proyek dan prinsip-prinsip FGRM.

Keluhan atau pengaduan yang diajukan kepada BIG akan dianggap terselesaikan dan memenuhi syarat untuk ditutup setelah tindakan tindak lanjut yang sesuai dan hasilnya telah dikomunikasikan kepada pengadu, sesuai dengan peraturan yang berlaku dan prinsip-prinsip FGRM proyek. Setelah penerapan tindakan korektif atau pemberian tanggapan resmi, BIG akan melakukan:

1. Tindakan administratif;
2. Tindakan tuntutan perbendaharaan atau tuntutan ganti rugi; dan/atau
3. Tindakan penyempurnaan manajemen BIG.

4.3. Kementerian Dalam Negeri

Keluhan terkait Proyek dapat disampaikan melalui saluran Mekanisme Umpan Balik dan Penanganan Keluhan (FGRM) resmi Kementerian Dalam Negeri (KEMENDAGRI), sebagai berikut:

- **Situs web** : <https://binapemdes.kemendagri.go.id/>
- **Telepon** : 021-7942372
- **Media Sosial** :
 - YouTube: @TVBINAPEMDES
 - X (Twitter): @bina_pemdes
 - Instagram: @pemdes_kemendagri

Kemendagri menerapkan mekanisme eskalasi bertahap untuk penanganan pengaduan dan keluhan terkait kegiatan *Village Boundary Setting* (VBS) Penegasan Batas Desa yang didanai oleh ILASPP. Mekanisme dirancang untuk menyelesaikan masalah pada tingkat terendah yang sesuai, sambil memastikan bahwa masalah yang belum terselesaikan atau kompleks menerima tinjauan dan dukungan dari tingkat yang lebih tinggi.

Level 1: Tingkat Desa dan Kecamatan (Maksimal 5 Hari Kerja)

Pada tingkat pertama, pengaduan ditangani di tingkat kecamatan dan desa, difasilitasi oleh PPBDes, dan berkoordinasi dengan pejabat pemerintah kecamatan dan pemerintah desa dari desa-desa yang terdampak. Pada tingkat ini, pengaduan ditangani melalui dialog, klarifikasi, dan fasilitasi selama pertemuan, verifikasi lapangan, dan konsultasi. Fokusnya adalah menyelesaikan masalah melalui diskusi berbasis konsensus di antara desa-desa dan pemangku kepentingan yang terkait.

Level 2: Tingkat Kabupaten/Kota (Maksimum 10 Hari Kerja)

Jika pengaduan tidak dapat diselesaikan di Tingkat 1, atau jika masalah melibatkan beberapa desa atau memerlukan koordinasi administratif yang lebih luas, Masalah tersebut akan diteruskan ke tingkat kabupaten/kota. Pada tingkat ini, pemerintah kabupaten/kota, bersama dengan tim PPBDes, akan:

- Meninjau kembali isu-isu dan tindakan yang diambil pada Level 1;
- Memfasilitasi koordinasi atau mediasi lebih lanjut di antara pihak-pihak yang terkena dampak; dan
- Memberikan panduan atau arahan untuk mendukung penyelesaian sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Level 3: Tingkat Kementerian (Maksimum 15 Hari Kerja)

Apabila pengaduan tetap tidak terselesaikan setelah diajukan ke tingkat kabupaten/kota, atau apabila masalah tersebut memiliki implikasi yang lebih luas pada tingkat kebijakan, hukum, atau proyek, Masalah tersebut dapat diajukan ke tingkat menteri di dalam Kementerian Dalam Negeri, berkoordinasi dengan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP) dan dapat:

- Meninjau pengaduan tersebut dalam konteks kebijakan nasional dan pedoman teknis;
- Memberikan arahan atau rekomendasi untuk penyelesaian; dan
- Berkoordinasi, jika relevan, dengan PMU dan lembaga pelaksana lainnya di bawah ILASPP.

4.4. Prosedur Khusus

Terdapat prosedur penanganan khusus yang harus diikuti oleh SOP Feedback and Grievance Redress Mechanism (FGRM) atau Mekanisme Umpan Balik dan Penanganan Keluhan dalam menangani GBV/SAE/SH. Prosedur ini didasarkan pada pendekatan yang berpusat pada penyintas, dengan memprioritaskan keselamatan, martabat, kerahasiaan, dan persetujuan yang diberikan secara sadar oleh penyintas di semua tahapan proses. Seperti penjelasan tabel di bawah ini:

Tabel 12. Proses Penanganan Khusus

Langkah	Proses	Jangka Waktu	Keterangan
1	Pengajuan Komplain Pelapor menyampaikan keluhan melalui saluran pengaduan (secara langsung/verbal, tertulis, email, telepon).	24 Jam hari kerja	Pelapor dapat memilih untuk tetap anonim. Jika pelapor memilih untuk mengungkapkan identitas mereka, semua informasi pribadi dan identitas akan diperlakukan sebagai sangat rahasia.

2	Pencatatan dan Pengajuan Untuk fokus GBV mendokumentasikan keluhan dan mengajukannya ke sistem rujukan di bawah Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KemenPPPA).	3 hari jam kerja	Adanya formulir pengaduan
3	Identifikasi, Investigasi, dan Penyelesaian Penyedia layanan yang ditunjuk akan mengidentifikasi, menyelidiki, dan menyelesaikan Masalah GBV/SEA/SH dengan berkoordinasi dengan instansi terkait, jika diperlukan. Setelah diajukan ke sistem rujukan, dengan penyedia layanan yang relevan/terpilih.	Lamanya proses ini bergantung pada penyedia layanan	Para penyintas tidak diwajibkan atau diminta untuk memberikan bukti atau untuk "membuktikan" Masalah mereka pada tahap mana pun dalam proses penanganan pengaduan
4	Pelapor menyetujui/menerima hasil penyelesaian dan menyerahkan formulir tindakan keluhan dengan Masalah dinyatakan selesai kepada focal point GBV.	5 hari jam kerja	Layanan dukungan yang tersedia, termasuk: • Dukungan dan konseling psikologis; • Bantuan hukum; • Layanan medis; dan • Layanan perlindungan atau tempat penampungan yang aman.
5	Masalah ditutup dan harus dilaporkan.	5 hari jam kerja	Masalah yang telah diselesaikan harus dilaporkan dan diperbarui dalam basis data FGRM.
6	PMU secara rutin memantau laporan dan penanganan Masalah yang telah dan belum terselesaikan, membuat laporan bulanan secara berkala	Secara rutin setiap bulan.	Hanya data anonim dan agregat mengenai Masalah Kekerasan Perempuan yang dapat dimasukkan dalam pemantauan dan pelaporan FGRM

Pengaduan Kekerasan Perempuan akan dipantau secara ketat sebagai titik fokus petugas FGRM yang ditunjuk untuk memastikan bahwa rujukan telah diterima dan dukungan tambahan diberikan jika diperlukan:

1. Suatu Masalah hanya dapat ditutup apabila salah satu dari kondisi berikut terpenuhi;
2. Korban selamat menyetujui penutupan Masalah;
3. Layanan dukungan telah ditawarkan dan ditolak oleh penyintas;
4. Tindakan kelembagaan yang sesuai telah diselesaikan dengan persetujuan korban; atau
5. Dalam keadaan apa pun, penyintas tetap memiliki hak untuk kembali menggunakan petugas FGRM jika keadaan berubah.

BAB V

PELAPORAN, MONITORING DAN EVALUASI

5.1. Pelaporan

Pelaporan pengelolaan FGRM pada tingkat proyek ILASPP merupakan mekanisme konsolidasi, pemantauan, analisis, dan pelaporan pengaduan yang berkaitan dengan pelaksanaan proyek. Laporan FGRM tingkat proyek tidak menggantikan, mengurangi, atau mengambil alih kewajiban pelaporan pengaduan yang harus dilaksanakan oleh masing-masing Kementerian/Lembaga sesuai dengan mekanisme, sistem, ketentuan, dan kewenangan yang berlaku.

Setiap PIU dan unit terkait tetap bertanggung jawab untuk melaksanakan pencatatan, penanganan, dokumentasi, dan pelaporan pengaduan sesuai dengan mekanisme pengaduan K/L masing-masing. Data dan informasi yang relevan dengan pengaduan yang berkaitan dengan ILASPP selanjutnya dikonsolidasikan dalam data pengaduan FGRM ILASPP untuk kepentingan pemantauan dan pelaporan tingkat proyek. Dengan demikian, terdapat dua fungsi pelaporan yang saling melengkapi, yaitu:

1. Pelaporan K/L, untuk memenuhi kewajiban administrasi dan pelaporan sesuai mekanisme pengaduan masing-masing K/L; dan
2. Pelaporan FGRM Proyek ILASPP, untuk memastikan pengaduan terkait proyek dapat ditelusuri, dikoordinasikan, dimonitor status penyelesaiannya, dianalisis secara lintas PIU/K/L, serta dilaporkan secara konsolidasi pada tingkat proyek.

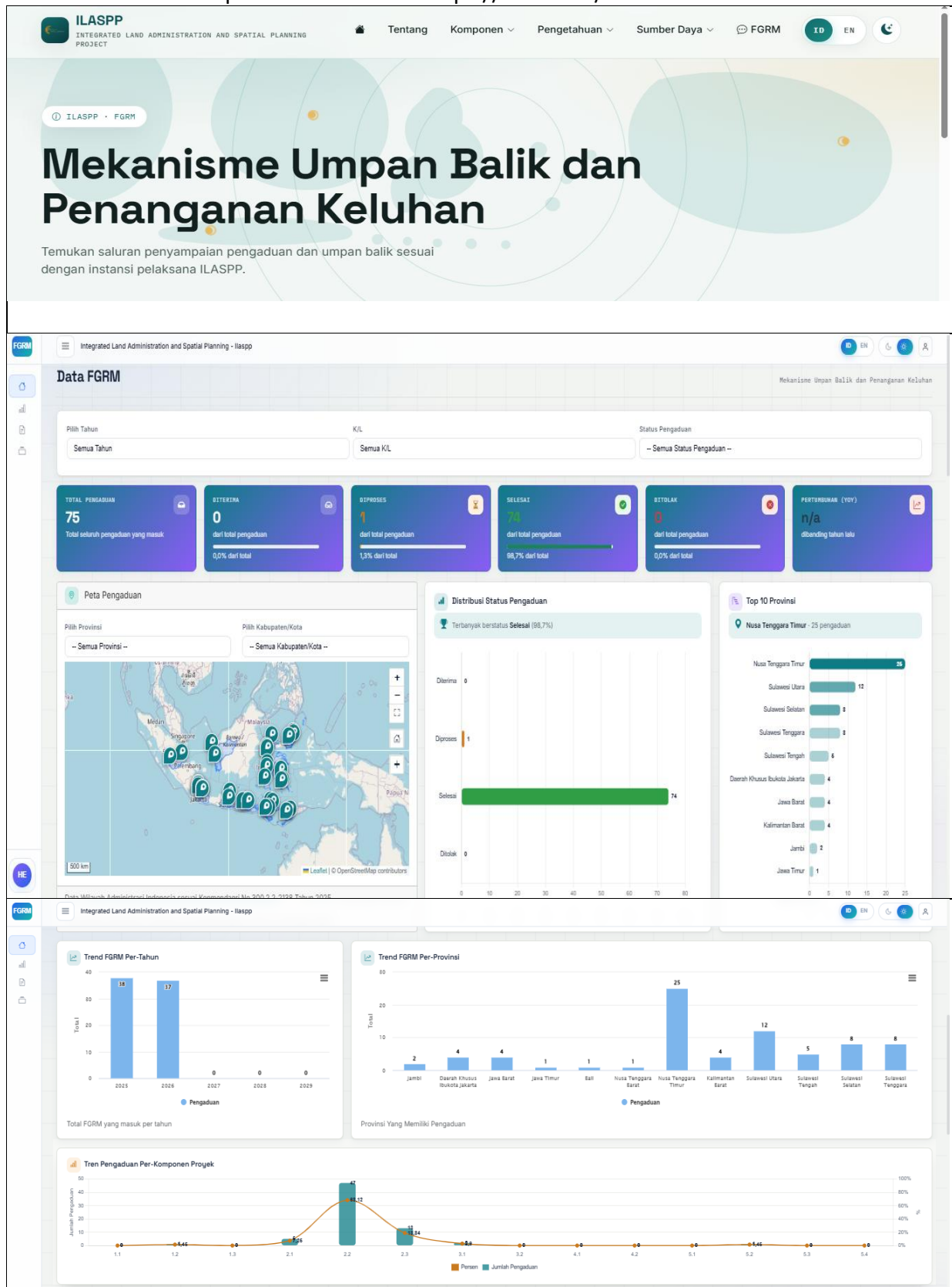
Pelaporan FGRM proyek tidak dimaksudkan untuk menciptakan kewajiban pelaporan ganda atas substansi pengaduan yang sama. Apabila satu pengaduan disampaikan melalui beberapa kanal atau mekanisme, pengaduan tersebut dapat ditautkan pada satu data pengaduan/keluhan untuk keperluan pelacakan dan konsolidasi, dengan tetap mempertahankan pencatatan dan pelaporan sesuai ketentuan masing-masing K/L. Laporan FGRM disusun sesuai dengan format yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari SOP ini.

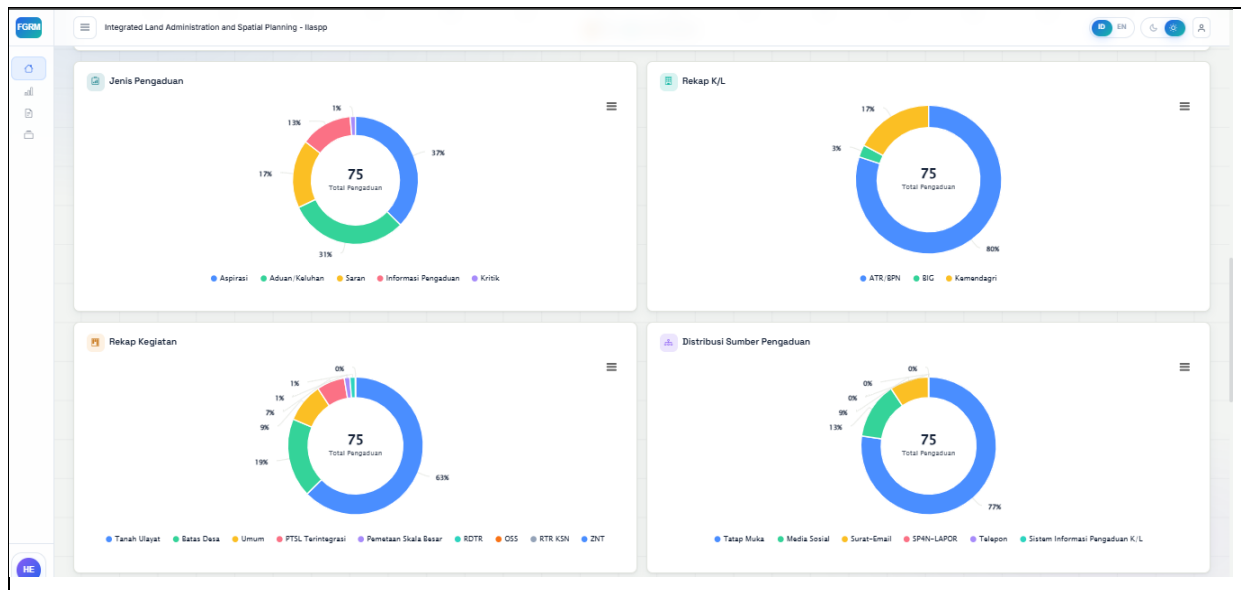
Laporan FGRM paling sedikit mencakup informasi sebagai berikut:

1. Status operasional dan kinerja sistem FGRM;
2. Data kuantitatif mengenai jumlah umpan balik dan pengaduan yang diterima, tipologi/kategori pengaduan, tingkat penyelesaian, serta ketepatan waktu penyelesaiannya;
3. Data kualitatif mengenai tipologi pengaduan, hasil penanganan, tanggapan yang diberikan, serta pengaduan yang masih dalam proses atau belum terselesaikan;
4. Pengaduan atau permasalahan yang memerlukan eskalasi kepada tingkat yang lebih tinggi;
5. Permasalahan yang berkaitan dengan pelaksanaan FGRM, termasuk aspek kelembagaan, koordinasi, kapasitas, dan ketersediaan sumber daya manusia;
6. Tindakan korektif dan tindak lanjut yang telah disepakati atau dilaksanakan, serta pembelajaran yang diperoleh dari pelaksanaan FGRM;
7. Buku log pengaduan sebagai bagian dari dokumentasi dan lampiran laporan; dan
8. Hasil analisis trend dan identifikasi masalah sistematis yang memerlukan perhatian atau tindak lanjut pada tingkat proyek.

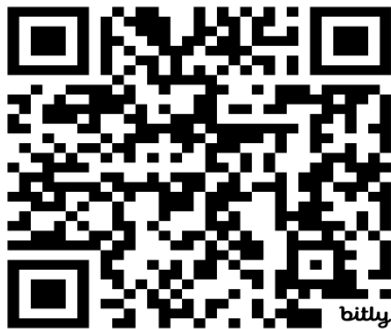
PMU menggunakan hasil monitoring, konsolidasi, dan analisis tersebut sebagai dasar untuk melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap pelaksanaan FGRM dan, apabila diperlukan, menyampaikan rekomendasi tindakan korektif kepada PIU terkait.

Pemanfaatan data laporan FGRM dalam <https://ILASPP.id/web>





Form pengaduan dapat diisi melalui link ini: bit.ly/pengaduanFGRM



5.2. Monitoring

Pelaksanaan monitoring dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh tahapan pengelolaan pengaduan, mulai dari penerimaan, pencatatan, kategorisasi, verifikasi, referral, penanganan, tindak lanjut, pemberian tanggapan, penyelesaian, hingga penutupan dan pelaporan, dilaksanakan sesuai dengan peran, kewenangan, alur, dan jangka waktu yang ditetapkan dalam SOP FGRM ILASPP. Monitoring tidak dimaksudkan untuk mengambil alih kewenangan PIU, unit teknis, atau instansi yang berwenang dalam menyelesaikan substansi pengaduan.

Monitoring dilakukan untuk menilai kepatuhan terhadap pelaksanaan SOP FGRM ILASPP sekaligus menilai efektivitas mekanisme dalam memastikan pengaduan ditangani dan ditindaklanjuti secara tepat waktu, mengidentifikasi pengaduan berulang atau isu yang bersifat sistemik, serta memastikan adanya tindakan perbaikan dan pemantauan terhadap efektivitas tindakan perbaikan untuk mencegah terulangnya permasalahan yang sama atau serupa.

Tabel 13. Tahapan Monitoring Dalam FGRM

Level	Fokus Monitoring	Pertanyaan Utama	Contoh Indikator
Level 1 Kepatuhan	– Pelaksanaan SOP	Apakah proses FGRM sudah dilaksanakan sesuai SOP?	SOP tersedia, PIC ditetapkan, kanal tersedia, formulir/register digunakan
Level 2 – Proses & Respons	Kecepatan dan kualitas penanganan	Apakah pengaduan diterima, dicatat, dirujuk dan ditindaklanjuti tepat waktu?	% pengaduan tercatat, response time, % overdue, % pengaduan ditindaklanjuti
Level 3 Penyelesaian	– Efektivitas penyelesaian Masalah	Apakah pengaduan benar-benar mendapatkan penyelesaian/tanggapan yang memadai?	% Masalah resolved, % closure, waktu penyelesaian, kepuasan complainant
Level 4 Efektivitas Pencegahan	– Pengurangan masalah berulang	Apakah FGRM mampu mengidentifikasi dan mengurangi pengaduan yang sama/berulang?	jumlah pengaduan berulang, tren Masalah, Masalah sistemik, akar masalah
Level 5 Perbaikan Sistem	– Siklus umpan balik / tindakan korektif	Apakah hasil FGRM digunakan untuk memperbaiki pelaksanaan proyek?	tindakan korektif, perubahan prosedur, perbaikan layanan, rekomendasi diterapkan

Pelaksanaan monitoring dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Persiapan

- Menetapkan lokasi dan objek monitoring, tim monitoring, serta jadwal pelaksanaan monitoring;
- Menyiapkan surat tugas bagi tim monitoring yang diterbitkan oleh pejabat yang berwenang;
- Melakukan koordinasi teknis antar anggota tim monitoring;
- Menyiapkan data dan dokumen pengaduan yang akan dimonitor;
- Menyiapkan daftar hadir, berita acara, instrumen monitoring, dan formulir pengaduan/umpan balik apabila diperlukan.

2. Pelaksanaan Monitoring

- Menyampaikan dan/atau memeriksa data serta dokumen pengaduan yang dikelola oleh unit terkait;
- Melakukan konfirmasi dan klarifikasi terhadap informasi, pengaduan, serta tindak lanjut pengaduan;
- Memeriksa kesesuaian pencatatan pengaduan dalam *complaint register* atau sistem pengaduan;
- Memperoleh penjelasan dan data/informasi yang diperlukan dari pihak terkait;
- Mendokumentasikan hasil monitoring, termasuk temuan, kendala, dan kebutuhan tindak lanjut;
- Menerima dan mencatat pengaduan atau umpan balik baru apabila ditemukan selama pelaksanaan monitoring.

3. Pelaporan Dan Tindak Lanju

- Menyusun laporan hasil monitoring yang memuat hasil pemeriksaan, temuan, permasalahan, dan rekomendasi tindak lanjut;
- Memastikan seluruh pengaduan hasil monitoring tercatat dalam *complaint register* dan/atau sistem pengaduan;
- Memastikan penerapan ketentuan kerahasiaan (*confidentiality*) terhadap data dan informasi pengaduan;
- Memperbarui *dashboard* pengaduan berdasarkan hasil monitoring;
- Memantau indikator kinerja utama (*Key Performance Indicators/KPI*) pengelolaan pengaduan, termasuk jumlah pengaduan, status penyelesaian, *overdue*, dan waktu penyelesaian;
- PMU mengkonsolidasikan hasil monitoring dan pelaporan dari PIU sebagai bagian dari laporan FGRM tingkat proyek;
- Memantau dan memastikan pelaksanaan Rencana Tindak Lanjut (RTL) atas temuan hasil monitoring sampai dengan penyelesaiannya.

5.3. Evaluasi

Pelaksanaan evaluasi pengelolaan pengaduan tidak hanya dilakukan untuk mengetahui jumlah, jenis, sumber, dan status penyelesaian pengaduan, tetapi juga untuk menganalisis mengapa pengaduan tersebut terjadi, termasuk mengidentifikasi akar masalah, pola pengaduan berulang, faktor penyebab, serta potensi masalah yang bersifat sistemik.

Aspek yang dievaluasi meliputi:

1. Kelengkapan pencatatan dan pemetaan pengaduan, meliputi jumlah pengaduan yang diterima dan tercatat, status penanganan, serta pemetaan berdasarkan jenis, substansi, dan sumber pengaduan.
2. Kecepatan dan ketepatan respons, meliputi waktu penerimaan, pemberian response awal, proses penanganan, penyelesaian pengaduan, serta kesesuaian pelaksanaan dengan SOP FGRM.
3. Efektivitas kanal atau saluran pengaduan, meliputi kemudahan akses, keterjangkauan, ketersediaan, dan efektivitas saluran pengaduan yang digunakan oleh masyarakat.
4. Kualitas penyelesaian dan tindak lanjut pengaduan, meliputi persentase pengaduan yang telah diberikan respons, diselesaikan, dan ditindaklanjuti sesuai ketentuan, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap penanganan pengaduan apabila dilakukan pengukuran kepuasan.
5. Identifikasi permasalahan dan langkah perbaikan, meliputi identifikasi kendala, pengaduan berulang, permasalahan yang bersifat sistematis, serta penyusunan rencana tindak lanjut untuk perbaikan pengelolaan FGRM secara berkelanjutan.

Hasil evaluasi sekurang-kurangnya mencakup:

1. jumlah, jenis, sumber, dan status penyelesaian pengaduan;
2. tingkat ketepatan waktu dan efektivitas penanganan pengaduan;
3. pola dan kecenderungan pengaduan, termasuk pengaduan yang berulang atau memiliki substansi serupa;

4. analisis akar penyebab (root cause analysis) dari pengaduan, termasuk faktor prosedural, kelembagaan, komunikasi, pelaksanaan kegiatan, maupun faktor lainnya yang relevan;
5. identifikasi masalah yang bersifat individual maupun sistemik;
6. penilaian apakah tindak lanjut yang dilakukan telah menyelesaikan permasalahan secara memadai dan mengurangi kemungkinan terjadinya pengaduan serupa;
7. rekomendasi tindakan korektif dan tindakan preventif untuk memperbaiki proses, kebijakan, koordinasi, komunikasi, atau pelaksanaan kegiatan; dan
8. pemantauan terhadap pelaksanaan tindakan perbaikan dan efektivitasnya dalam mencegah pengaduan yang sama atau serupa terjadi kembali.

Untuk output evaluasi FGRM tidak hanya berupa data mengenai “berapa banyak pengaduan yang terjadi dan apakah telah diselesaikan”, tetapi juga memberikan informasi mengenai “mengapa pengaduan terjadi, apakah terdapat pola atau masalah sistemik, dan tindakan perbaikan apa yang diperlukan agar masalah serupa tidak berulang.”

5.4. Perbaikan Sistem FGRM

Upaya peningkatan dan perbaikan FGRM dilakukan melalui aspek sebagai berikut:

1. Memperkuat akuntabilitas dan mendorong penerapan tata kelola yang baik dalam pelaksanaan ILASPP.
2. Menyediakan mekanisme yang mudah diakses, transparan, aman, dan inklusif bagi para pemangku kepentingan proyek, termasuk masyarakat dan kelompok rentan, untuk menyampaikan umpan balik, kekhawatiran, pertanyaan, dan keluhan terkait pelaksanaan proyek.
3. Meningkatkan koordinasi dan kolaborasi antar-PIU dan pemangku kepentingan terkait dalam penanganan pengaduan untuk memastikan pengaduan dapat dicatat, dilacak, ditindaklanjuti, dan diselesaikan secara efektif, serta menjadi bahan pembelajaran untuk perbaikan pelaksanaan proyek.
4. Meningkatkan sosialisasi dan penyebaran informasi mengenai FGRM melalui berbagai media komunikasi dan informasi yang mudah diakses agar masyarakat dan pemangku kepentingan mengetahui keberadaan, fungsi, prosedur, dan saluran penyampaian pengaduan.

SOP FGRM dapat ditinjau secara berkala selama siklus proyek dan/atau apabila terdapat perubahan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan mekanisme FGRM, termasuk perubahan regulasi, struktur kelembagaan, mekanisme pengaduan pada Kementerian/Lembaga (K/L), prosedur atau saluran pengaduan, serta persyaratan dan ketentuan proyek. Hasil peninjauan menjadi dasar untuk melakukan pemutakhiran SOP, termasuk penyesuaian terhadap pembagian peran dan tanggung jawab, alur penanganan pengaduan, mekanisme koordinasi dan eskalasi, saluran pengaduan, sistem pencatatan dan pelaporan, serta instrumen monitoring dan evaluasi.

Bahwa peninjauan berkala dilakukan sekurang-kurangnya 1 kali dalam setahun dan bisa dilakukan peninjauan sewaktu-waktu apabila ada perubahan signifikan. Peninjauan dan pemutakhiran SOP dilakukan oleh PMU dengan melibatkan PIU dan unit terkait untuk memastikan bahwa SOP FGRM tetap relevan, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan proyek.

BAB VI

PENUTUP

Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Feedback and Grievance Redress Mechanism* (FGRM) Mekanisme Umpan Balik dan Penanganan Keluhan pada ILASPP ini diharapkan dapat menjadi pedoman tertulis bagi seluruh pihak yang terlibat. FGRM ILASPP bukan merupakan mekanisme pengaduan baru yang menggantikan atau mengambil alih mekanisme pengaduan yang telah tersedia pada masing-masing Kementerian/Lembaga (K/L). FGRM ILASPP merupakan mekanisme pada tingkat proyek yang berfungsi untuk mengintegrasikan, menghubungkan, mengoordinasikan, melacak, memantau, dan melaporkan pengaduan dan umpan balik yang berkaitan dengan pelaksanaan proyek.

FGRM ILASPP memanfaatkan dan terhubung dengan mekanisme pengaduan yang telah tersedia pada ATR/BPN, BIG, Kemendagri, termasuk saluran pengaduan pemerintah lainnya yang relevan. Dengan demikian, masyarakat tetap dapat menyampaikan pengaduan melalui kanal yang tersedia sesuai dengan kewenangan masing-masing K/L. Pengaduan yang berkaitan dengan ILASPP kemudian dapat diidentifikasi, dicatat atau ditautkan dalam data pengaduan FGRM ILASPP untuk memastikan bahwa pengaduan tersebut dapat ditelusuri, diteruskan kepada pihak yang berwenang, dipantau tindak lanjutnya, dan dilaporkan pada tingkat proyek.

Dalam pelaksanaannya, FGRM ILASPP tidak mengambil alih kewenangan substantif K/L atau unit yang berwenang dalam menyelesaikan pengaduan. PMU berperan terutama dalam memastikan koordinasi, *tracking*, monitoring, eskalasi apabila diperlukan, konsolidasi informasi, dan pelaporan pengaduan pada tingkat proyek. Selain memastikan pengaduan ditangani dan ditutup secara tepat, FGRM ILASPP juga berfungsi sebagai umpan balik untuk perbaikan proyek. Informasi dari pengaduan dan umpan balik tidak hanya digunakan untuk mengetahui jumlah, jenis, dan status penyelesaian pengaduan, tetapi juga dianalisis untuk mengidentifikasi pola pengaduan berulang, akar permasalahan, isu sistemik, serta area yang memerlukan tindakan perbaikan atau perbaikan dalam pelaksanaan proyek.

Lampiran 1. Formulir Laporan Umpan Balik Dan Pengaduan

Nomor	:	
Tanggal diterima	:	
Sumber Pengaduan*)	:	1. Tatap Muka 2. Surat/e-mail 3. Telp Center 4. SP4N-LAPOR 5. Media Sosial Kementerian 6. Sistem informasi Pengelola Pengaduan lain yang dibangun oleh K/L
Kategori Informasi*)	:	Informasi yang memuat Pengaduan Dan Keluhan Yaitu: 1. Informasi atas indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparat sipil negara; 2. Informasi atas indikasi terjadinya penyimpangan dalam pelayanan publik; atau 3. Informasi atas indikasi terjadinya pelanggaran pemanfaatan ruang dan tanah. Informasi Yang berisi Umpan Balik Yaitu: 4. Saran; 5. Aspirasi; 6. Masukan; 7. Kritik yang Konstruktif; dan 8. Permintaan informasi/penjelasan
DATA PELAPOR		
Nama Pelapor	:	
Pekerjaan	:	
Alamat	:	
Nomor Telepon /HP	:	
ISI PENGADUAN		
Lokasi Proyek	:	
Kegiatan yang dikeluhkan	:	
Waktu kejadian	:	
Uraian Pengaduan yang Diadukan	:	
Bukti Pendukung	:	Surat/Berkas/Foto/Rekaman Dan Lain-Lain *) pilih salah satu
TandaTangan Penerima Pengaduan		TandaTangan Pelapor

Lampiran 2. Format Laporan Pengelolaan Umpan Balik Dan Pengaduan

KOP SURAT KANTOR PERTANAHAN/KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN*)

LAPORAN PENGELOLAAN UMPAN BALIK DAN PENGADUAN

No	Tanggal Pengaduan	Sumber Pengaduan	Perihal Pengaduan	Proses penanganan	Nama Pengadu	Kategori Informasi	Status	
							Proses	Selesai
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Keterangan:

1. Diisi nomor urut
2. Diisi tanggal/bulan/tahun pengaduan dilaporkan
3. Diisi sumber pengaduan dari: Tatap muka, surat, email, SP4N-LAPOR, Telp Center, Media sosial, dan sistem layanan pengaduan kementerian/lembaga.
4. Diisi tentang perihal aduan yaitu:
 - pendaftaran desa adat,
 - batas desa,
 - peta tanah,
 - tanah ulayat,
 - administrasi pertanahan dan lain-lain.
5. Diisi tentang proses penanganan pengaduan: apa, siapa, dimana, kapan, mengapa dan bagaimana
6. Diisi nama pengadu
7. Diisi kategori informasi pilih salah satu:
 - Informasi indikasi aduan ttng penyalahgunaan wewenang,
 - Aduan pelayanan publik,
 - Aduan tata kelola tanah,
 - saran,
 - aspirasi,
 - Masukan,
 - Kritik, dan
 - Permintaan Informasi
- 8-9 Diisi status pengaduan dalam proses atau sudah selesai.

*) Pilih Salah Satu

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

(.....)
NIP:

Lampiran 3. Format Hasil Penelaahan/Kajian Pengaduan

KOPS UNIT KERJA

TELAAH / KAJIAN STAF

Kepada :
Dari :
Tanggal :
Nomor :
Lampiran :
Perihal :

Menindaklanjuti disposisi atas surat pengaduan dari bersama ini dengan hormat disampaikan telaah dan kajian staf sebagai berikut:

Sumber Pengaduan
Materi Pengaduan
Dasar Aturan Pengaduan
Telaah/ Analisa Pengaduan
Kesimpulan
Saran

Demikian untuk menjadi periksa dan mohon arahan tindak lanjut dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lampiran 4. Format Berita Acara Koordinasi

KOPS UNIT KERJA

BERITA ACARA KOORDINASI PENANGANAN PENGADUAN

Pada hari ini....., tanggal bulan tahun bertempat telah dilaksanakan rapat koordinasi yang akan dipimpin dan dihadiri oleh

Hasil rapat koordinasi disepakati hal-hal sebagai berikut:

.....
.....
.....
Dst.

Demikian Berita Acara Koordinasi dibuat dan disepakati bersama untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tanda Tangan (Peserta Hadir)

.....
.....
.....
Dst.

Lampiran 5. Format Laporan Akhir Penanganan Umpan Balik Dan Pengaduan

KOP SURAT KANTOR PERTANAHAN/KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN*)

LAPORAN AKHIR PENANGANAN UMPAN BALIK DAN PENGADUAN TAHUN

No	Tanggal Pengaduan	Sumber Pengaduan	Perihal Pengaduan	Proses Penanganan	Nama Pengadu	Kategori Informasi	Status	
							Proses	Selesai
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Keterangan:

1. Diisi nomor urut
2. Diisi tanggal/bulan/tahun pengaduan dilaporkan
3. Diisi sumber pengaduan dari: Tatap muka, surat, email, SP4N-LAPOR, Telp Center, Media sosial, dan sistem layanan pengaduan kementerian/lembaga.
4. Diisi tentang perihal aduan yaitu:
 - pendaftaran desa adat,
 - batas desa,
 - peta tanah,
 - tanah ulayat,
 - administrasi pertanahan dan lain-lain.
5. Diisi tentang proses penanganan pengaduan: apa, siapa, dimana, kapan, mengapa dan bagaimana
6. Diisi nama pengadu
7. Diisi kategori informasi pilih salah satu:
 - Informasi indikasi aduan ttng penyalahgunaan wewenang,
 - Aduan pelayanan publik,
 - Aduan tata kelola tanah,
 - saran,
 - aspirasi,
 - Masukan,
 - Kritik, dan
 - Permintaan Informasi
- 8-9 Diisi status pengaduan dalam proses atau sudah selesai.

*) Pilih Salah Satu

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

(.....)

NIP:

Lampiran 6. Format Instrumen Monitoring Dan Evaluasi FGRM

A. Identitas Monitoring

No.	Uraian	Keterangan
1	Instansi/PIU	
2	Tujuan Lokasi/Wilayah	
3	Periode Monitoring	
4	Tanggal Pelaksanaan	
5	Tim Monitoring	
6	PIC/Focal Point FGRM	

B. Instrumen Penilaian

Skala Penilaian: 4 = Sangat Baik | 3 = Baik | 2 = Cukup | 1 = Kurang | 0 = Tidak Ada/Tidak Dilaksanakan

No.	Aspek yang Dimonitor	Indikator	Bukti/Dokumen Verifikasi	Skor	Catatan/Temuan
A	Kelembagaan dan Tata Kelola				
1	Penanggung jawab FGRM	Terdapat penetapan PIC/Focal Point FGRM	SK/Surat Tugas		
2	Pemahaman SOP	Petugas memahami tugas dan alur penanganan pengaduan	Wawancara/Notulen		
3	Koordinasi	Terdapat koordinasi PMU, PIU dan unit teknis	Notulen/Rapat		
4	Ketersediaan SOP	SOP FGRM tersedia dan digunakan	Dokumen SOP		
B	Aksesibilitas Saluran Pengaduan				
5	Ketersediaan saluran	Saluran pengaduan tersedia dan dapat diakses	Website/Media/Informasi		
6	Informasi FGRM	Informasi mengenai tata cara pengaduan telah disosialisasikan	Materi Sosialisasi		
7	Inklusivitas	Saluran dapat diakses kelompok rentan dan pemangku kepentingan	Observasi/Wawancara		
8	Kanal pengaduan	Pengaduan dari SP4N-LAPOR!, K/L dan saluran proyek dapat diidentifikasi	Register/Dashboard		
C	Penerimaan dan Pencatatan Pengaduan				
9	Pencatatan pengaduan	Seluruh pengaduan terkait ILASPP dicatat dalam register	Register Pengaduan		
10	Kelengkapan data	Data pengaduan memuat informasi yang lengkap	Form/Register		
11	Klasifikasi pengaduan	Pengaduan dikategorikan berdasarkan jenis dan substansi	Register/Dashboard		

No.	Aspek yang Dimonitor	Indikator	Bukti/Dokumen Verifikasi	Skor	Catatan/Temuan
12	Kerahasiaan data	Data pribadi dan informasi sensitif dikelola secara aman	SOP/Sistem/Wawancara		
D	Penanganan dan Tindak Lanjut				
13	Verifikasi	Pengaduan diverifikasi sesuai prosedur	Dokumen tindak lanjut		
14	Distribusi/Eskalasi	Pengaduan diteruskan kepada unit yang berwenang	Surat/Email/Disposisi		
15	Ketepatan waktu	Penanganan dilakukan sesuai batas waktu SOP	Register/Timeline		
16	Tindak lanjut	Terdapat tindakan atau penyelesaian atas pengaduan	Bukti tindak lanjut		
17	Komunikasi	Pelapor memperoleh informasi mengenai perkembangan/hasil penanganan	Surat/Email/Log komunikasi		
E	Penyelesaian dan Penutupan				
18	Verifikasi penyelesaian	Hasil penanganan telah diverifikasi	Form/verifikasi		
19	Penutupan pengaduan	Pengaduan ditutup sesuai prosedur	Register/status		
20	Pengaduan overdue	Pengaduan overdue dipantau dan ditindaklanjuti	Dashboard/Register		
F	Pelaporan dan Dokumentasi				
21	Pelaporan PIU	Laporan pengelolaan pengaduan disampaikan secara berkala	Laporan PIU		
22	Konsolidasi PMU	Data dari PIU dikompilasi dan dianalisis	Laporan/Dashboard PMU		
23	Kelengkapan dokumentasi	Dokumen pengaduan tersimpan dengan baik	Arsip fisik/digital		
24	Analisis tren	Dilakukan analisis jenis, sumber dan pola pengaduan	Laporan Analisis		
G	Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan				
25	Evaluasi efektivitas	Dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan FGRM	Laporan Evaluasi		
26	Identifikasi kendala	Kendala dan akar permasalahan diidentifikasi	Notulen/Laporan		
27	Rencana tindak lanjut	Tersedia RTL atas hasil monitoring	Matriks RTL		
28	Perbaikan berkelanjutan	Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan FGRM	Bukti tindak lanjut		

C. Rekapitulasi Hasil Penilaian

Aspek	Jumlah Indikator	Skor Maksimum	Skor Perolehan	Persentase
A. Kelembagaan dan Tata Kelola	4	16		
B. Aksesibilitas Saluran	4	16		
C. Penerimaan dan Pencatatan	4	16		
D. Penanganan dan Tindak Lanjut	5	20		
E. Penyelesaian dan Penutupan	3	12		
F. Pelaporan dan Dokumentasi	4	16		
G. Evaluasi dan Perbaikan	4	16		
TOTAL	28	112		

Rumus Persentase:

Nilai Monev = (Total Skor Perolehan ÷ Total Skor Maksimum) × 100%

D. Kategori Hasil Monev

Persentase	Kategori	Tindak Lanjut
81–100%	Sangat Baik	Mempertahankan dan menyempurnakan praktik yang baik
61–80%	Baik	Melakukan perbaikan pada aspek yang masih belum optimal
41–60%	Cukup	Menyusun dan melaksanakan rencana perbaikan
21–40%	Kurang	Memerlukan penguatan dan pendampingan intensif
0–20%	Sangat Kurang	Memerlukan tindakan perbaikan segera

Nilai Akhir Monev: _____ / 100

Kategori: _____

E. Matriks Rencana Tindak Lanjut (RTL)

No.	Temuan/Kendala	Tindakan Perbaikan	Rekomendasi	Penanggung Jawab	Target Waktu	Status
1						
2						
3						

F. Pengesahan

Tim Monitoring	Unit/PIU yang Dimonitor
Nama:	
Jabatan:	
Tanggal:	
Tanda Tangan:	