

BUKU PANDUAN

BANTUAN EDUKASI DAN ASISTENSI RAMAH UNTUK PERLINDUNGAN KONSUMEN PERUMAHAN (KANAL BENAR-PKP)





BENAR PKP

BUKU PANDUAN

BANTUAN EDUKASI DAN ASISTENSI RAMAH UNTUK PERLINDUNGAN KONSUMEN PERUMAHAN (KANAL BENAR-PKP)



Tim Penyusun

PENGARAH

Akbar Pandu Pratamalistya, S.Sos, MH, M.Si.

Deswinda Wulandari, S.T.

Nazali Firman, S.T.

Muhammad Naufal Tirto Waksono, S.T.

PENYUSUN

Muhammad Faiz, S.Ars

ALAMAT

Jalan Raden Patah I Nomor 1, Lantai 2 Wing 4,

Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12110

2025



**SCAN TO
DOWNLOAD**

DAFTAR ISI

1

Latar Belakang

2

Maksud dan Tujuan

3

Flowchart Pengaduan

4

Alur Layanan

5

Panduan Langkah-Langkah
Pengaduan

6

Kesimpulan

6

Lampiran





Latar Belakang

BENAR-PKP

Pengaduan konsumen sektor perumahan terus menjadi salah satu dari tiga terbesar di Indonesia. Data tahun 2024 menunjukkan lebih dari dua ratus aduan terkait berbagai persoalan seperti lahan dan perizinan, wanprestasi pembangunan, pembatalan sepihak, kualitas bangunan, hingga persoalan pengelolaan rumah susun dan PPPSRS. Banyaknya aduan ini memperlihatkan masih lemahnya perlindungan konsumen di bidang perumahan serta perlunya mekanisme penanganan yang lebih cepat, terpadu, dan mudah diakses.

Selain tingginya jumlah, aduan yang masuk juga beragam dan kompleks. Banyak kasus memerlukan verifikasi data, koordinasi lintas instansi, dan mediasi antara konsumen dengan pelaku pembangunan. Sementara itu, penyampaian aduan sering terkendala oleh informasi yang tidak lengkap, keterbatasan SDM penanganan, serta adanya aduan yang berada di luar kewenangan langsung Kementerian PKP.

Sebagai respon atas kebutuhan tersebut, Kementerian PKP meluncurkan Kanal BENAR-PKP pada 26 Maret 2025, sebuah layanan pengaduan, edukasi, dan asistensi ramah berbasis WhatsApp yang berfungsi sebagai pusat data terpadu pengaduan konsumen perumahan. Pembentukan kanal ini didukung oleh regulasi internal Kementerian PKP dan bertujuan meningkatkan efisiensi penanganan aduan, transparansi layanan, serta memperkuat peran pemerintah dalam perlindungan konsumen perumahan.

Kanal pengaduan BENAR-PKP saat ini masih akan terus berkembang dan butuh banyak penyempurnaan. Untuk itu kami harapkan peran serta para pemangku kepentingan untuk memberikan masukan yang konstruktif dalam rangka memberikan solusi kepada konsumen perumahan agar dapat berjalan dengan cepat, efektif, dan efisien dan memberikan kepastian hukum.



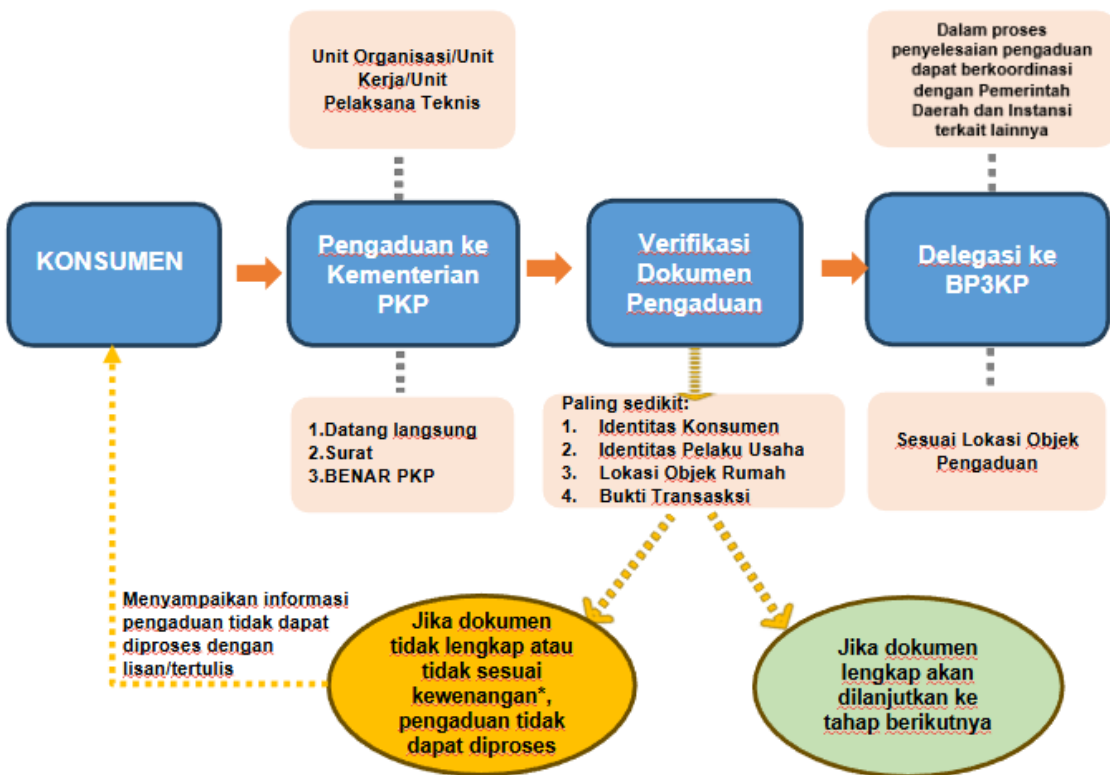
MAKSUD

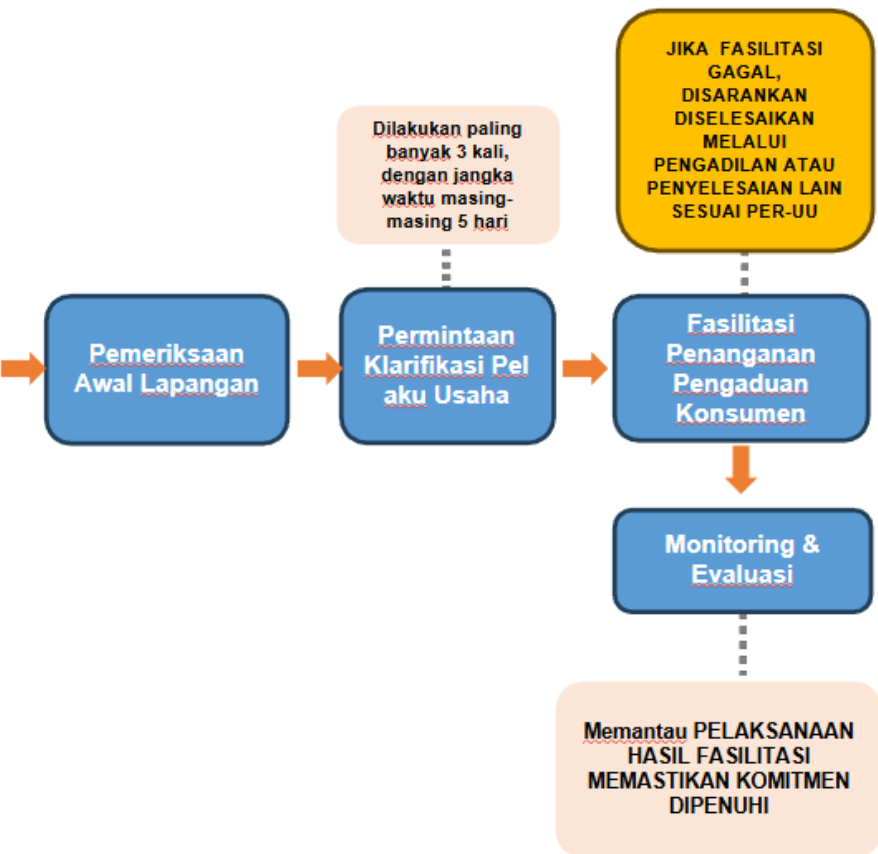
- 01 Menyediakan sarana saluran pengaduan konsumen guna satu pusat data pengaduan konsumen perumahan agar dapat ditindaklanjuti seluruh pemangku kepentingan perumahan secara terpadu
- 02 Memberikan edukasi dan kepastian hukum kepada konsumen perumahan

TUJUAN

- 01 Efisiensi Pengolahan Data: Dengan mengintegrasikan berbagai data pengaduan dari sumber yang berbeda, proses pemrosesan, analisis, dan tindak lanjut pengaduan dapat dilakukan lebih cepat dan efisien.
- 02 Meningkatkan Transparansi: Integrasi data memungkinkan pengelolaan pengaduan yang lebih transparan, memudahkan pihak terkait untuk melacak status pengaduan, serta memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat.
- 03 Peningkatan Kualitas Layanan: Dengan data yang terintegrasi, instansi atau organisasi dapat merespon lebih cepat dan akurat terhadap masalah yang diajukan, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
- 04 Pengambilan Keputusan yang Lebih Baik: Data yang terintegrasi mempermudah analisis tren pengaduan, sehingga keputusan untuk perbaikan kebijakan atau proses pelayanan dapat lebih tepat dan berbasis data.
- 05 Pemantauan dan Evaluasi: Integrasi data pengaduan memungkinkan pemantauan dan evaluasi yang lebih baik terkait penanganan pengaduan, serta dapat digunakan untuk meningkatkan sistem pengaduan dimasa depan.
- 06 Kolaborasi Antar Instansi: Dengan integrasi data, berbagai instansi atau lembaga yang terkait dapat saling berbagi informasi pengaduan, sehingga penanganan masalah bisa lebih terkoordinasi dan efektif.

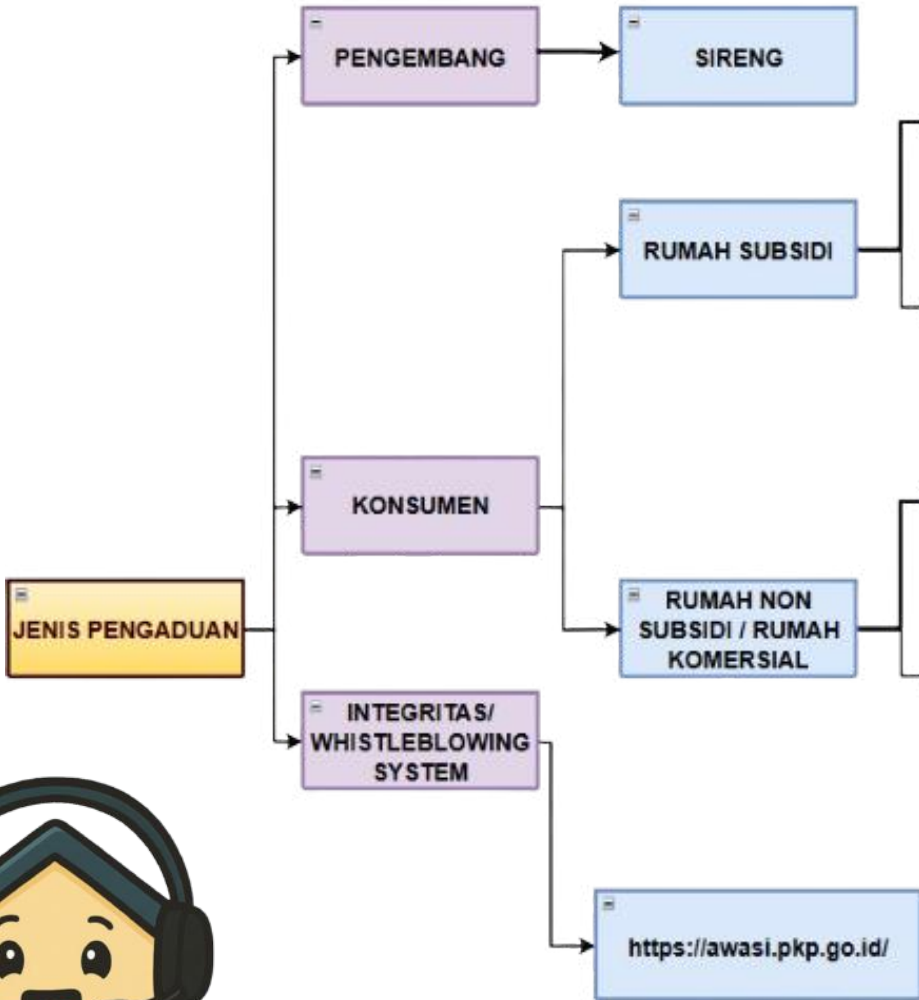
Flowchart Pengaduan

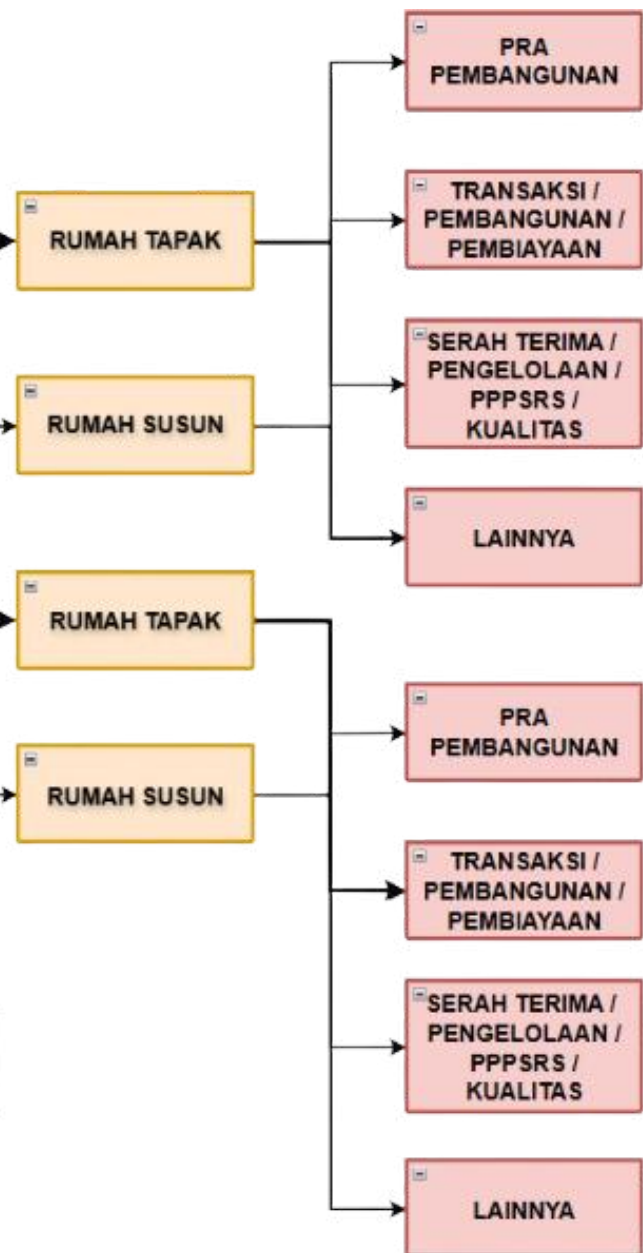




*Tim Pelayanan Pengaduan Konsumen tidak menindaklanjuti pengaduan konsumen jika materi pengaduan dalam proses atau telah melalui proses litigasi/memiliki kekuatan hukum tetap (inkracht).

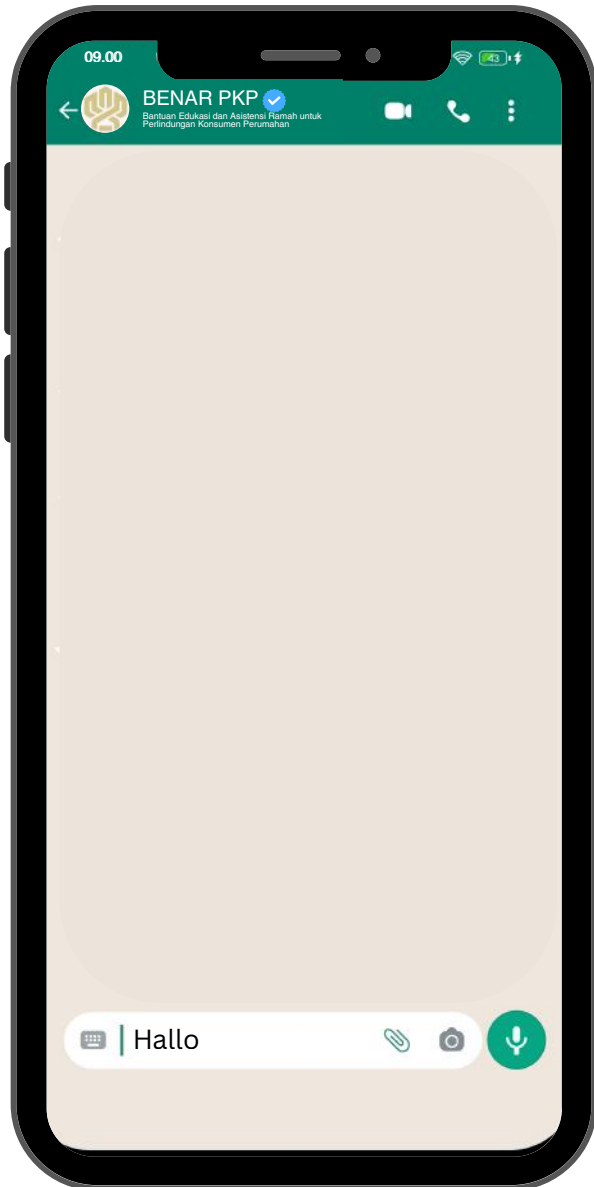
Alur Layanan







Panduan Langkah-Langkah Pengaduan

1







**HARAP MENYIAPKAN FOTO
KTP DAN DATA PENDUKUNG
PENGADUAN (PDF)
SEBELUM MENGHUBUNGI**



Hubungi kontak Whatsapp nomor
+62 812-88888-911



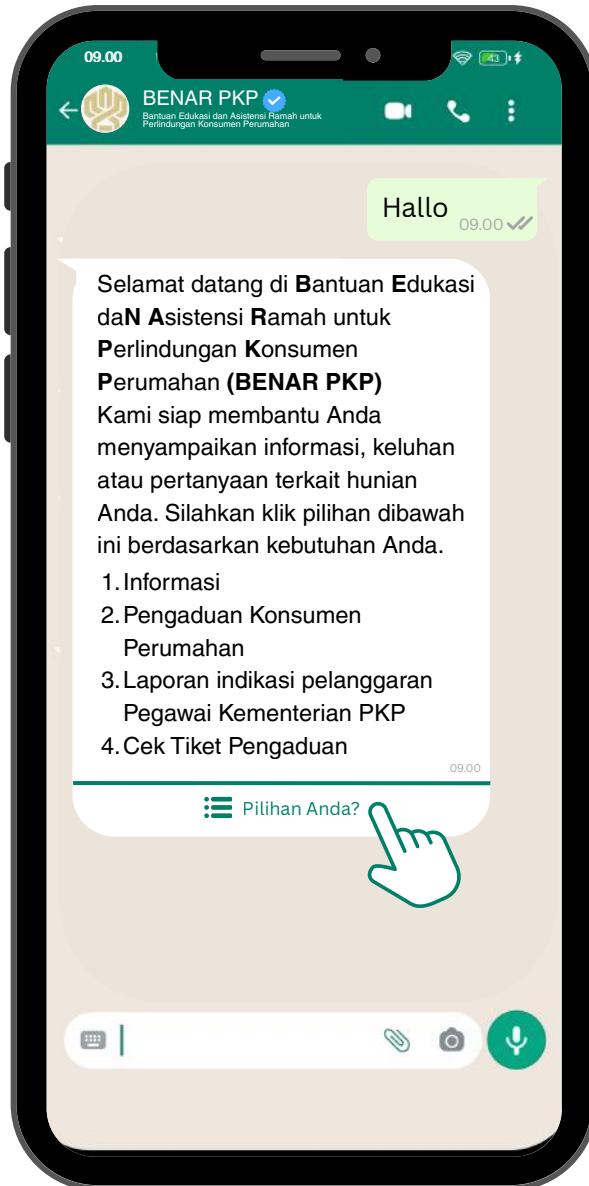
Mohon dapat menghubungi pada hari
kerja pukul 09.00-16.00 WIB, diluar
jam kerja tidak dapat diproses



Ketik dan kirim pesan apa saja
contoh:
“Hallo”

Panduan Langkah-Langkah Pengaduan

2





Muncul ada 4 pilihan menu yaitu:

1. Informasi
2. Pengaduan Konsumen Perumahan
3. Laporan indikasi pelanggaran Pegawai Kementerian PKP
4. Cek Tiket Pengaduan



Pilih Menu nomor 2 untuk pengaduan

Panduan Langkah-Langkah Pengaduan

3



3



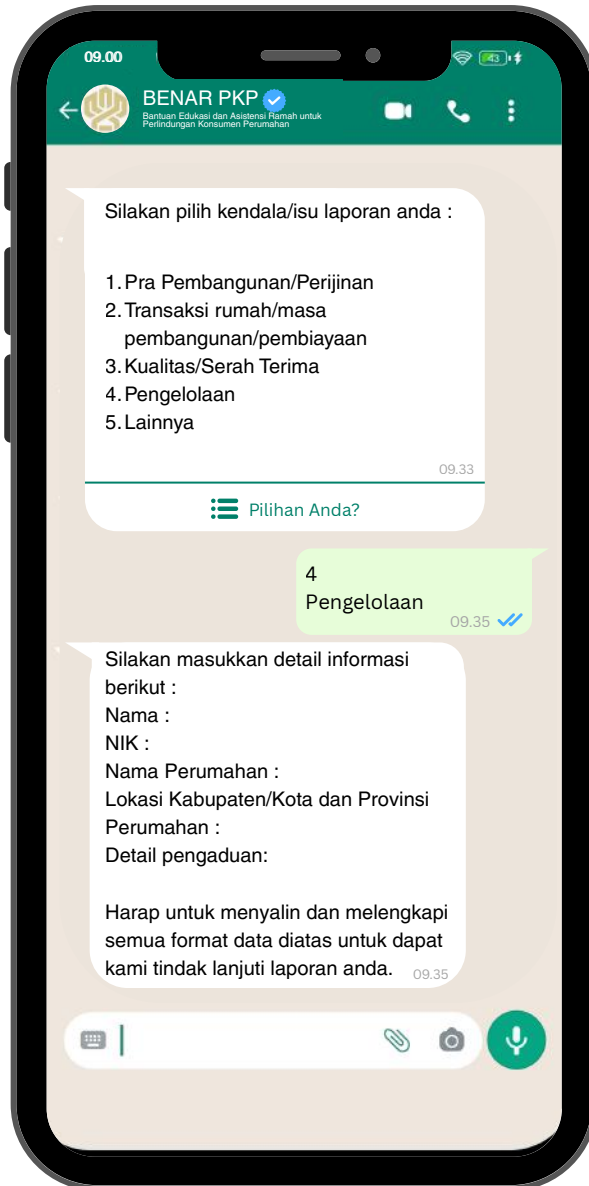
Sesuaikan dengan perumahan anda yang ingin diadakan



Ketik angka sesuai dengan jenis dan bentuk rumah

Panduan Langkah-Langkah Pengaduan

4



4



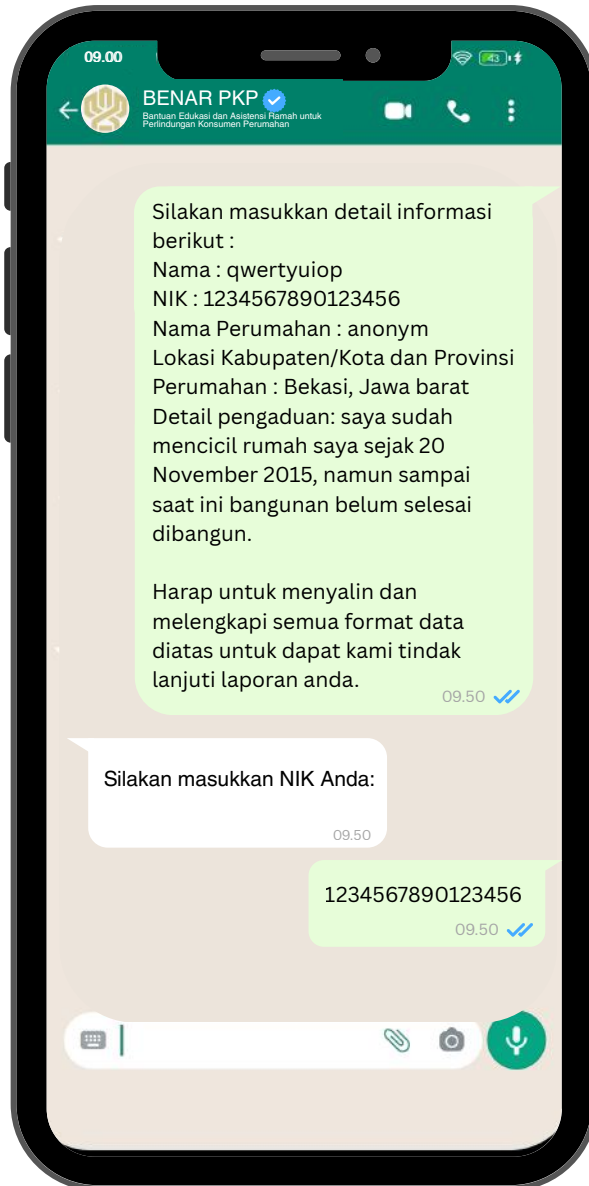
Pilih kategori kendala/isu laporan anda



Kemudian isi format detail informasi yang dikirimkan

Panduan Langkah-Langkah Pengaduan

5



5



Berikut contoh pengisian data detail informasi pengaduan

Panduan Langkah-Langkah Pengaduan

6



6



Silakan unggah file yang sudah disiapkan, foto KTP dan file pendukung informasi pengaduan



Mohon file pendukung yang dikirimkan berupa 1 pdf yang sudah digabungkan



Jika file pendukung lebih dari satu, dapat dikirimkan melalui email : ditbinus@pkp.go.id

Panduan Langkah-Langkah Pengaduan

7



HARAP FOTO KTP DAN FILE BUKTI PENDUKUNG SUDAH DISIAPKAN DAN LANGSUNG UNGGAH KETIKA DIMINTA

➔ Silakan unggah file yang sudah disiapkan, foto KTP dan file pendukung informasi pengaduan

➔ Mohon file pendukung yang dikirimkan berupa 1 pdf yang sudah digabungkan

➔ Jika file pendukung lebih dari satu, dapat dikirimkan melalui email : ditbinus@pkp.go.id

➔ Ketika sudah menyelesaikan semua tahapan, anda akan mendapatkan nomor tiket untuk pengecekan progress pengaduan

Kesimpulan

Kanal BENAR-PKP (Bantuan Edukasi dan Asistensi Ramah untuk Perlindungan Konsumen Perumahan) merupakan layanan resmi Kementerian PKP yang dibentuk pada 26 Maret 2025 sebagai respon atas tingginya kasus pengaduan konsumen sektor perumahan di Indonesia, yang jumlahnya menembus ratusan laporan setiap tahun. Sistem ini hadir untuk memperkuat perlindungan konsumen melalui mekanisme pengaduan yang lebih cepat, terpadu, dan mudah diakses.

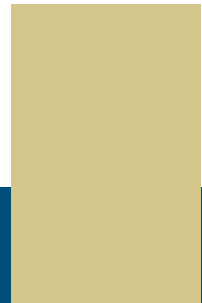
BENAR-PKP berfungsi sebagai satu pusat data pengaduan perumahan, menyediakan edukasi, asistensi, dan jalur komunikasi yang ramah bagi masyarakat. Kanal ini membantu menata alur penanganan pengaduan agar lebih efisien melalui integrasi data, monitoring, evaluasi, serta kolaborasi lintas instansi terkait.

Panduan ini memberikan penjelasan lengkap mengenai alur layanan, flowchart penanganan, serta langkah-langkah pengajuan pengaduan melalui WhatsApp, mulai dari memilih jenis rumah, kategori masalah, pengisian data diri, hingga unggah dokumen pendukung dan penerbitan nomor tiket. Pengguna diingatkan untuk menyiapkan dokumen utama KTP dan bukti pendukung agar proses verifikasi dan tindak lanjut dapat berjalan cepat.

Secara keseluruhan, BENAR-PKP hadir untuk meningkatkan transparansi, akurasi penanganan masalah, memastikan hak konsumen terlindungi, sekaligus menjadi mekanisme penyelesaian aduan yang efektif, terkoordinasi, dan memberikan kepastian hukum di sektor perumahan.



**Seluruh Insan
Kementerian PKP
adalah sebagai
BENAR-PKP**

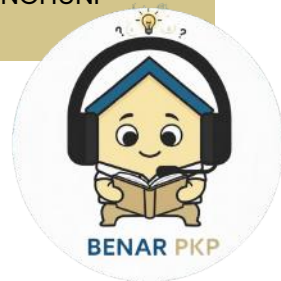


Lampiran

- 01 Upaya Pemerintah
- 02 Istilah Penting
- 03 Dokumentasi
- 04 Lokasi Pusat Layanan

UPAYA PEMERINTAH DALAM MENDUKUNG PERLINDUNGAN KONSUMEN BIDANG PERUMAHAN

1. UNDANG – UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN;
2. UNDANG – UNDANG NOMOR 1 TAHUN 2011 TENTANG PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN;
3. UNDANG – UNDANG NOMOR 20 TAHUN 2011 TENTANG RUMAH SUSUN;
4. UNDANG–UNDANG NOMOR 6 TAHUN 2023 TENTANG PENETAPAN PERATURAN PEMERINTAH PENGGANTIUNDANG–UNDANG NOMOR 2 TAHUN 2022 TENTANG CIPTA KERJA MENJADI UNDANG–UNDANG;
5. PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 12 TAHUN 2021 TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN PEMERINTAHNOMOR 14 TAHUN 2016 TENTANG PENYELENGGARAAN PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN;
6. PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 28 TAHUN 2025 TENTANG PENYELENGGARAAN PERIZINAN BERUSAHABERBASIS RISIKO
7. PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 13 TAHUN 2021 TENTANG PENYELENGGARAAN RUMAH SUSUN
8. KEPUTUSAN BERSAMA MENTERI PKP, MENTERI PU DAN MENTERI DALAM NEGERI TENTANG DUKUNGANPERCEPATAN PELAKSANAAN PROGRAM PEMBANGUNAN TIGA JUTA RUMAH;
9. PERMEN PKP NOMOR 4 TAHUN 2025 TENTANG PENGELOLAAN RUMAH SUSUN SERTA PERHIMPUNAN PEMILIKDAN PENGHUNI SATUAN RUMAH SUSUN





ISTILAH PENTING

PPJB	Perjanjian Pengikatan Jual Beli
PBG	Persetujuan Bangunan Gedung diberikan oleh pemerintah daerah kepada pemilik bangunan
SLF	Sertifikat Laik Fungsi diberikan oleh pemerintah daerah untuk menyatakan kelaikan fungsi bangunan
Pertelaan	Pernyataan dalam bentuk gambar dan uraian sebelum dilakukan pembangunan. Outputnya berupa dokumen Akta Pemisahan.
AJB	Akta Jual Beli
RTRW	Rencana Tata Ruang Wilayah
RDTR	Rencana Detail Tata Ruang
RTH	Ruang Terbuka Hijau
IPL	Biaya yang wajib dibayarkan pemilik/penghuni setiap bulan untuk pemeliharaan dan pengelolaan fasilitas di lingkungan rumah susun
AMDAL	Analisis Mengenai Dampak Lingkungan
BP3KP	Badan Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman
SIRENG	Sistem Informasi Registrasi Pengembang



ISTILAH PENTING

SHGB	(Sertifikat Hak Guna Bangunan) Sertifikat hak atas tanah yang menjadi dasar untuk memecah sertifikat.
SHM	(Sertifikat Hak Milik) Status hak atas tanah yang memberikan kewenangan kepemilikan penuh.
Booking Fee	Uang tanda pemesanan awal yang dibayarkan oleh calon pembeli kepada developer.
DP	(Down Payment) Pembayaran awal sebelum pelunasan atau akad KPR.
KPR	(Kredit Pemilikan Rumah) Skema kredit dari bank untuk membeli rumah.
BPHTB	Pajak pembeli pada saat membeli hak atas tanah/bangunan.
Inden	Rumah yang belum atau masih dalam proses pembangunan.
Fasum/Fasos	Fasilitas sosial (fasos) & fasilitas umum (fasum) yang disediakan pengembang untuk menunjang kegiatan sosial masyarakat di dalam kawasan perumahan.
PSU	Prasarana, Sarana, Utilitas yang merupakan kelengkapan fisik di lingkungan perumahan, seperti jalan, drainase, air minum, sanitasi, dan area hijau.

DOKUMENTASI

ANALISA PENGADUAN

"Setiap pengaduan yang diterima melalui kanal BENAR-PKP akan terlebih dahulu dilakukan penanganan awal melalui proses analisis oleh tim pengelola pengaduan. Pada tahap ini, tim melakukan telaah komprehensif terhadap substansi pengaduan, yang mencakup rekonstruksi kronologi permasalahan, identifikasi para pihak yang terlibat, serta verifikasi awal atas kelengkapan dan relevansi informasi yang disampaikan. Selain itu, tim juga menelaah kerangka regulasi yang berhubungan dengan isu yang diadukan, termasuk peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, maupun ketentuan internal yang berlaku. Hasil analisis tersebut kemudian dituangkan dalam bentuk laporan kajian awal sebagai dasar penentuan langkah tindak lanjut berikutnya."



FASILITASI

"Tim menyediakan fasilitasi bagi konsumen dalam rangka pelaksanaan tindak lanjut pengaduan, baik melalui pertemuan online (daring) maupun pertemuan tatap muka (luring). Setiap permohonan kehadiran akan dijadwalkan dan dikoordinasikan terlebih dahulu untuk memastikan kesesuaian waktu, ketersediaan personel, serta kelengkapan dokumen pendukung yang diperlukan. Dalam pelaksanaannya, tim bertanggung jawab untuk memandu proses dialog, melakukan klarifikasi atas isu yang disampaikan, serta memastikan bahwa pertemuan berlangsung secara tertib dan sesuai dengan ketentuan. Hasil dari setiap pertemuan didokumentasikan sebagai bagian dari proses penyelesaian pengaduan."



DOKUMENTASI

MEDIASI

"Sebagai bagian dari proses penyelesaian permasalahan, dilakukan mediasi pertemuan antara para pihak yang bersengketa dengan pendampingan seorang mediator. Mediator bertugas memastikan proses dialog berlangsung secara objektif, tertib, dan berimbang, serta membantu para pihak mengklarifikasi posisi, kepentingan, dan fakta yang relevan. Pertemuan ini bertujuan untuk membuka ruang komunikasi yang konstruktif sehingga dapat ditemukan alternatif solusi yang dapat disepakati bersama. Seluruh proses mediasi dilaksanakan sesuai prinsip kerahasiaan, imparialitas, dan profesionalitas, serta hasilnya didokumentasikan sebagai dasar penentuan langkah tindak lanjut berikutnya."



SURVEY LAPANGAN

"Tahap ini merupakan tahap inti dalam proses penanganan aduan yang telah diterima. Pada tahap tersebut, tim pelaksana melakukan peninjauan langsung ke lokasi sebagai upaya verifikasi faktual terhadap substansi permasalahan. Peninjauan dilakukan dengan pendampingan dari dinas maupun balai terkait sesuai kewenangannya, guna memastikan kelancaran koordinasi serta memperoleh informasi teknis yang akurat. Selama pelaksanaan di lapangan, tim melakukan pertemuan langsung dengan pihak konsumen maupun pihak pelaku pembangunan untuk mengklarifikasi pokok permasalahan, memeriksa kondisi real lapangan, serta mengumpulkan bukti pendukung yang diperlukan. Seluruh hasil peninjauan dicatat dan didokumentasikan sebagai dasar penyusunan rekomendasi tindak lanjut dan pengambilan keputusan pada tahap berikutnya."



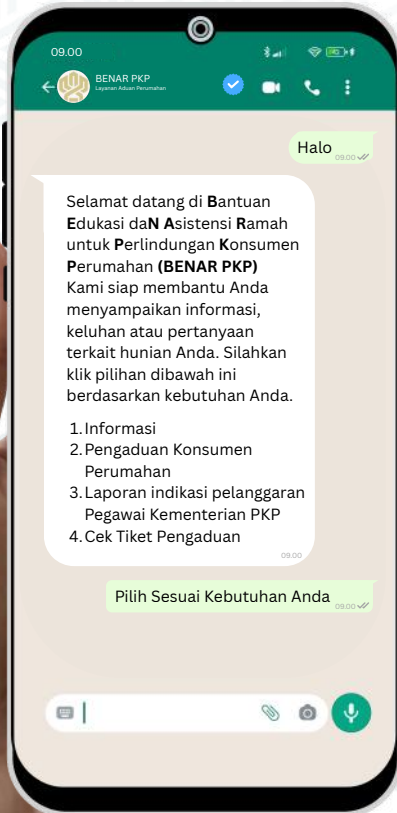
LOKASI PUSAT LAYANAN



JL. RADEN PATAH 1, SELONG, KEBAYORAN BARU, JAKARTA SELATAN



**KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN
KAWASAN PERMUKIMAN**



**INFORMASI
LEBIH
LENGKAP?**

GRATIS!

TIDAK DIPUNGUT BIAYA

**PELAPORAN
MUDAH!**

MELALUI CHAT
WHATSAPP

**RESPON PENGADUAN HANYA PADA JAM KERJA,
JAM 09.00-16.00 WIB, DI LUAR JAM KERJA TIDAK
DAPAT DIPROSES**

**DIREKTORAT PEMBINAAN USAHA PERUMAHAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN
DIREKTORAT JENDERAL KAWASAN PERMUKIMAN**