



**PEMBATALAN SERTIPIKAT HAK ATAS TANAH KARENA
ADANYA CACAT HUKUM ADMINISTRATIF**

***INVALIDITY OF CERTIFICATE OF LAND RIGHTS DUE TO A
DEFORMITY ADMINISTRATIVE LAW***

SKRIPSI

Oleh

**ETIS CAHYANING PUTRI
NIM 080710101107**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2012**

**PEMBATALAN SERTIPIKAT HAK ATAS TANAH KARENA ADANYA
CACAT HUKUM ADMINISTRATIF**

***INVALIDITY OF CERTIFICATE OF LAND RIGHTS DUE TO A
DEFORMITY ADMINISTRATIVE LAW***

SKRIPSI

Oleh

**ETIS CAHYANING PUTRI
NIM 080710101107**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2012**

MOTTO

Dan janganlah sebahagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui.¹

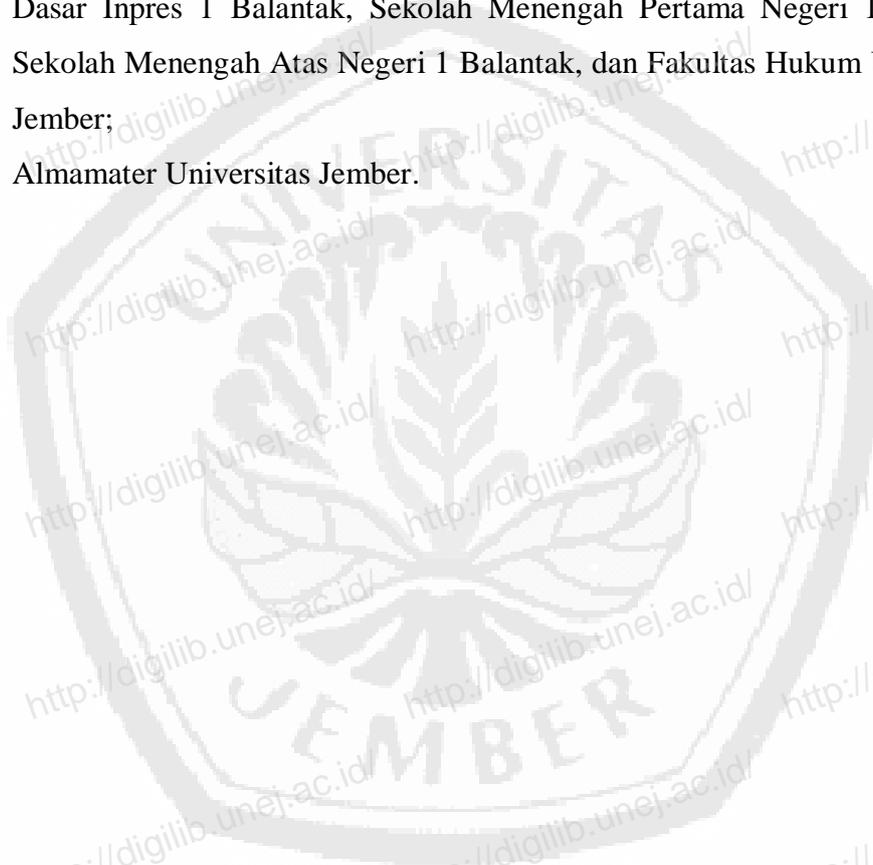


¹ Al-Baqarah ayat 188. Yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur'an. 2010. *Al-'Alim Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Ilmu Pengetahuan*. Al-Mizan Publishing House. Bandung. hal 30.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Ibunda Pujiarni dan Ayahanda Yuwono Mulyo, terima kasih untuk kasih sayang tanpa batas yang telah diberikan kepadaku;
2. Guru-guru saya di : Taman Kanak-Kanak Kaliboyo dan Balantak, Sekolah Dasar Inpres 1 Balantak, Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Balantak, Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Balantak, dan Fakultas Hukum Universitas Jember;
3. Almamater Universitas Jember.



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Etis Cahyaning Putri

NIM : 080710101107

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul “**Pembatalan Sertipikat Hak Atas Tanah Karena Adanya Cacat Hukum Administratif (*Invalidaty Of Certificate Of Land Rights Due To A Deformity Administrative Law*)**” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 25 Juli 2012

Saya yang menyatakan,

Etis Cahyaning Putri

NIM 080710101107

**PEMBATALAN SERTIPIKAT HAK ATAS TANAH KARENA ADANYA
CACAT HUKUM ADMINISTRATIF**

***INVALIDITY OF CERTIFICATE OF LAND RIGHTS DUE TO A
DEFORMITY ADMINISTRATIVE LAW***

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Hukum

Oleh

**ETIS CAHYANING PUTRI
NIM 080710101107**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2012**

**PEMBATALAN SERTIPIKAT HAK ATAS TANAH KARENA ADANYA
CACAT HUKUM ADMINISTRATIF**

***INVALIDITY OF CERTIFICATE OF LAND RIGHTS DUE TO A
DEFORMITY ADMINISTRATIVE LAW***

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Hukum

Oleh

**ETIS CAHYANING PUTRI
NIM 080710101107**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2012**

PERSETUJUAN

Skripsi ini berjudul:

PEMBATALAN SERTIPIKAT HAK ATAS TANAH KARENA ADANYA CACAT HUKUM ADMINISTRATIF

INVALIDITY OF CERTIFICATE OF LAND RIGHTS DUE TO A DEFORMITY ADMINISTRATIVE LAW

Oleh

ETIS CAHYANING PUTRI

NIM : 080710101107

telah disetujui pada:

hari : Rabu

tanggal : 25 Juli 2012

tempat : Ruang Sidang Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jember

Tim Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembantu Pembimbing,

ASMARA BUDI DYAH D.S., S.H.

NIP 195007101980022001

RIZAL NUGROHO, S.H., M.Hum.

NIP 195611251984031002

PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul:

**PEMBATALAN SERTIPIKAT HAK ATAS TANAH KARENA ADANYA
CACAT HUKUM ADMINISTRATIF**

***INVALIDITY OF CERTIFICATE OF LAND RIGHTS DUE TO A
DEFORMITY ADMINISTRATIVE LAW***

Oleh

**ETIS CAHYANING PUTRI
NIM 080710101107**

Tim Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembantu Pembimbing,

**ASMARA BUDI DYAH D.S., S.H.
NIP 195007101980022001**

**RIZAL NUGROHO, S.H., M.Hum.
NIP 195611251984031002**

Mengesahkan
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
Universitas Jember
Fakultas Hukum
Dekan,

**Prof. Dr. M. ARIEF AMRULLAH, S.H., M.Hum.
NIP 196001011988021001**

PENETAPAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul:

PEMBATALAN SERTIPIKAT HAK ATAS TANAH KARENA ADANYA CACAT HUKUM ADMINISTRATIF

INVALIDITY OF CERTIFICATE OF LAND RIGHTS DUE TO A DEFORMITY ADMINISTRATIVE LAW

Oleh

**ETIS CAHYANING PUTRI
NIM 080710101107**

telah diuji pada:

hari : Rabu

tanggal : 25 Juli 2012

tempat : Ruang Sidang Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua Dosen Penguji,

Sekretaris Dosen Penguji,

(Iwan Rachmad Soetijono, S.H, M.H.)

NIP 197004101998021001

(Warah Atikah, S.H., M. Hum.)

NIP 197303252001122002

Dosen Anggota Penguji 1,

Dosen Anggota Penguji 2,

(ASMARA BUDI DYAH D.S., S.H.)

NIP 195007101980022001

(RIZAL NUGROHO, S.H., M. Hum.)

NIP 195611251984031002

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah Swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pembatalan Sertipikat Hak Atas Tanah Karena Adanya Cacat Hukum Administratif (Invalidaty of Certificate of Land Rights Due to a Deformity Administrative Law)**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Asmara Budi Dyah D.S.,S.H., selaku Dosen Pembimbing Utama, yang telah membantu saya dalam pengarahan, pembimbingan, dan pemberian saran-saran yang sangat diperlukan dalam penyusunan skripsi ini, mulai permulaan sampai terselesaikannya skripsi ini. Terima kasih atas waktu, tenaga, dan ilmu yang telah Ibu berikan kepada saya guna kebaikan dari penulisan skripsi ini;
2. Bapak Rizal Nugroho,S.H.,M.Hum., selaku Dosen Pembantu Pembimbing, yang juga telah memberikan saya pengarahan, bimbingan, perhatian, dan saran-saran yang sangat diperlukan dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih pula atas waktu, tenaga, dan ilmu yang telah diberikan kepada saya guna kebaikan dari penulisan skripsi ini;
3. Bapak Iwan Rachmad Soetijono, S.H, M.H., selaku Ketua Dosen Penguji, yang telah meluangkan waktu sebagai penguji dalam pelaksanaan ujian skripsi dan telah memberikan masukan-masukan dan kritikan-kritikan yang membangun, baik yang berkaitan dengan penyusunan skripsi ini maupun yang berkaitan dengan hal-hal lain di luar konteks penyusunan skripsi ini;
4. Ibu Warah Atikah, S.H., M. Hum., selaku Sekretaris Dosen Penguji, yang juga telah meluangkan waktu sebagai penguji dalam pelaksanaan ujian skripsi dan telah memberikan saran dan pesan-pesan yang sangat berharga bagi penulis dalam proses penyusunan skripsi ini;

5. Bapak Prof. Dr. M. Arief Amrullah, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H. selaku Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember, Bapak Mardi Handono, S.H., M.H. selaku Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember, dan Bapak Eddy Mulyono, S.H., M.Hum., selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Ibu Siti Sudarmi, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Keluarga Besar Bagian Hukum Tata Negara Fakultas Hukum Universitas Jember yang selama ini sudah menyempatkan waktu dan berbagi ilmu dan pengetahuannya yang sangat berguna;
9. Staf Administrasi Fakultas Hukum Universitas Jember, yang telah membantu saya dalam proses administrasi selama saya menjadi mahasiswa di Fakultas Hukum Universitas Jember;
10. Satrio Cahyo Putro., Adikku tercinta. Terima kasih untuk kasih sayang, dukungan serta semangat yang diberikan selama ini;
11. Keluarga besarku tercinta, Eyang Kakung Damin dan Eyang Putri Rupini, Eyang Kayun, Bule' Ela, Om Mariono, Tante Katimah, Om Tondo, Dek Elok, Naora dan Anan yang saya sayangi dan saya banggakan. Terima kasih atas doanya yang tak pernah terputus;
12. Achmad Sarifudin Malik S.H., yang telah mendukung penulis dengan memberikan perhatian, doa, semangat yang selalu menemani penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Jember Terima kasih atas segala kasih sayang dan kesabaran yang telah diberikan selama ini;
13. Isna Farichah dan Dewi Dwi Oktawati, S.H., sahabat terbaik sepanjang masa yang tidak pernah lelah memberikan dorongan semangat dan dukungan selama perjalanan kuliah di Fakultas Hukum Universitas Jember;
14. Keluarga Besar di ranah merah GMNI Komisariat Hukum Cabang Jember : Bella Albertina, S.H., Hendri Kurniawan, S.H., Wulan Sari Kusuma Maya,

S.H., Ardian Sefiandri, S.H., Yuni Nur Hayati, S.H., Wawan, Indra, Anti, Isna, Topan, Reza, Indi, Irma, Vino, Puji, Ainul, Debora, Bryan, Hana, Sugik, Irma, Linda, Andi, Mas Aris *alias* Kadir, Bang Gabriel, Bang Aris Tarkus Dimas *alias* Ambenk, Sandi, Deni, Hisyam, Ocha, Haykal, Andi, Citra, Firda, Ubay, Budi, Nando, Tri, Icha, Yanuar, Wyega, Noki, Dandi, terima kasih untuk diskusi dan ilmu yang sangat bermanfaat, dan sudah memberikan saya semangat, yang membuat masa perkuliahan melahirkan banyak cerita menarik, dan memberikan saya pengalaman-pengalaman baru yang bisa membuat pengetahuan saya bertambah dan cara berpikir saya menjadi lebih berwarna, tetap semangat dan terus berjuang MERDEKA...!!!;

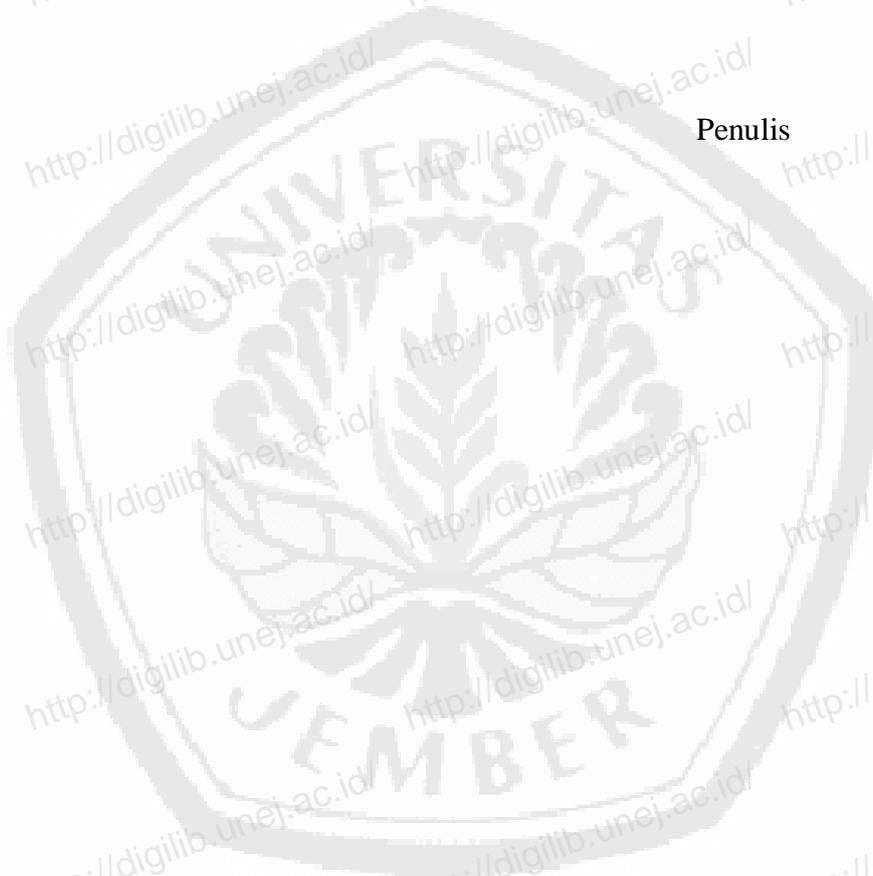
15. Keluarga Besar GMNI Cabang Jember: Doni, Sanda, dan Jenk Ana (Komisariat Teknik), Ayu (Komisariat STAIN), Bitari, Cici (Komisariat Poltek), terimakasih atas kebersamaannya selama ini;
16. Keluarga Besar Kos Ribut Kalimantan V/52B Jember: Papa Ribut dan Mama Lulu, kawan-kawan kosku Isna Farichah *alias* “Cinta, Mbak Isen”, Daryl Hana, Devi Anastiani *alias* “Latih, Depong”, Arasyah Okvita Halvin *alias* “ipin”, Lala *alias* “Smangka/semangat kakak” terima kasih atas kesabaran dan dukungannya selama ini;
17. Tim KKM di Pemerintah Kabupaten Jember : Dewi Oktawati, Mbak Dyah Ayu Pratiwi S.H., Mbak Nindya Injaswari, S.H., dan Mas Okky Prastyo Adjie, terima kasih buat kekompakan dan kerja samanya yang sudah sering sekali memberikan saya tawa dan sedikit kehebohan di masa-masa akhir kuliah saya;
18. Kawan-kawan seperjuangan angkatan 2008 di Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah mendampingi selama kuliah: Fariha, Mila, Riyanti, Devi, Jeni, Vita, Agung ”senter”, Siska, Andi, Hanif, Angel, Riska, Cindy, Ter, Ica, Diajeng, Sejahtera, Dino, Reza, Vian, Azis, Angga, Mita, Ayu, Fanani, Habibi, Ishak, Jeni, Sari, Resti, Dani, Topan Herbowo, Yudho, Topan, Rahmat, Riski El Malik, Benny, dan teman-teman lainnya yang tidak tersebut dan yang saya banggakan. Terima kasih atas segala cerita yang telah kalian berikan;

19. Semua pihak yang sudah memberikan semangat dan doa untuk saya yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 25 Juli 2012

Penulis



RINGKASAN

Pembatalan Sertipikat Hak Atas Tanah Karena Adanya Cacat Hukum Administratif (*Invalidaty of Certificate of Land Rights Due to a Deformity Administrative Law*); Etis Cahyaning Putri; 080710101107; 2012; 64 halaman; Fakultas Hukum Universitas Jember.

Masalah pertanahan merupakan suatu masalah strategis yang terkait dengan faktor-faktor sosial, ekonomi, politik, maupun budaya. Oleh karena itu, masalah pertanahan harus segera ditangani agar tidak menjadi sumber konflik di tengah masyarakat. Berhubung dengan hal tersebut, jaminan kepastian hukum dan kepastian hak atas kepemilikan tanah sangat diperlukan. Keinginan untuk mendapatkan jaminan kepastian hukum, diperlukan adanya suatu bukti tertulis yang menerangkan suatu kepemilikan atau hak milik yang dimiliki oleh seseorang. Bukti tertulis itu disebut sertipikat hak atas tanah. Dalam praktek sekarang ini banyak terjadi persengketaan mengenai tanah. Persengketaan ini disebabkan oleh berbagai faktor yang melatarbelakangi, salah satunya yaitu karena adanya sertipikat yang cacat hukum administratif. Sampai saat ini sertipikat belum menjamin kepastian hukum pemilikannya meskipun telah mendapat pengakuan dalam UUPA karena dalam peraturannya sendiri memberi peluang di mana sepanjang ada pihak lain yang merasa memiliki tanah dapat menggugat pihak yang namanya tercantum dalam sertipikat secara keperdataan ke Pengadilan Umum, atau menggugat Kepala BPN/Kepala Kantor Pertanahan yang bersangkutan ke pengadilan Tata Usaha Negara.

Permasalahan yang diangkat dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Bagaimana penyelesaian hukum atas pembatalan sertipikat hak atas tanah yang cacat hukum administratif (2) Kompetensi absolut badan peradilan manakah suatu gugatan pembatalan sertipikat hak atas tanah diajukan. Tujuan khusus penelitian skripsi ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa penyelesaian hukum atas pembatalan sertipikat hak atas tanah yang cacat hukum administratif

dan untuk mengetahui serta menganalisa kompetensi absolut badan peradilan terhadap pengajuan suatu gugatan pembatalan sertipikat hak atas tanah.

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini menggunakan Tipe penelitian yuridis normatif dengan menggunakan pendekatan undang-undang dan pendekatan konseptual. Sumber bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Analisis bahan hukum deskriptif kualitatif, dan selanjutnya disimpulkan dengan menggunakan metode deduktif sehingga jawaban atas rumusan masalah dapat tercapai dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya secara ilmiah.

Kesimpulan dalam skripsi ini adalah (1) Penyelesaian hukum atas pembatalan sertipikat hak atas tanah yang cacat hukum administratif dapat dilakukan melalui luar Pengadilan sebelum akhirnya masuk dalam lingkup Pengadilan. Cacat hukum administratif dapat berupa perbuatan hukum pejabat administratif kantor pertanahan yang keliru dalam melakukan penerbitan sertipikat hak atas tanah, kekeliruan pencatatan dalam Sertipikat dan/atau Buku Tanah serta Daftar Umum lainnya dan kekeliruan penerbitan surat atau keputusan administrasi pertanahan lainnya sehingga terdapat cacat hukum administratif dalam sertipikat hak atas tanah yang diterbitkan. Penyelesaian hukumnya dilakukan dengan menerbitkan Surat Keputusan pembatalan dan/atau pencatatan pemeliharaan data pendaftaran tanah. (2) Kompetensi absolut badan peradilan dalam pengajuan gugatan pembatalan sertipikat hak atas tanah adalah terletak pada Pengadilan Tata Usaha Negara, karena kompetensi Peradilan Tata Usaha Negara adalah Sengketa Tata Usaha Negara yang timbul apabila orang atau badan hukum perdata merasa dirugikan dengan terbitnya sertipikat hak atas tanah dengan alasan bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Sehingga pembatalan sertipikat hak atas tanah adalah wewenang administrasi.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	vi
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
HALAMAN PENETAPAN TIM PENGUJI	ix
PRAKATA	x
RINGKASAN	xiv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.3.3 Manfaat Penelitian.....	6
1.4 Metode Penelitian	6
1.4.1 Tipe Penelitian.....	6
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	6
1.4.3 Sumber Bahan Hukum.....	7
1.4.4 Analisis Bahan Hukum.....	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Hak Atas Tanah	10
2.1.1 Pengertian Hak Atas Tanah.....	10

2.1.2	Timbulnya Dan Hapusnya Hak Atas Tanah	11
2.2	Pendaftaran Tanah	13
2.2.1	Sistem Pendaftaran Tanah.....	13
2.2.2	Sistem Publikasi Pendaftaran Tanah	16
2.2.3	Sistem Pendaftaran Tanah dan Sistem Publikasi Pendaftaran Tanah di Indonesia	17
2.3	Sertipikat Hak Atas Tanah	19
2.3.1	Pengertian Sertipikat Hak Atas Tanah	19
2.3.2	Kekuatan Pembuktian Sertipikat Hak Atas Tanah	20
2.3.3	Pembatalan Sertipikat Hak Atas Tanah	21
2.4	Sertipikat Hak Atas Tanah Yang Cacat Hukum	
	Administratif	23
2.4.1	Pengertian Sertipikat Hak Atas Tanah Yang Cacat Hukum Administratif.....	23
2.5	Keputusan (<i>Beschikking</i>)	23
2.5.1	Pengertian Keputusan (<i>Beschikking</i>)	23
2.5.2	Macam-Macam Keputusan (<i>Beschikking</i>)	24
2.5.3	Keputusan Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Pengadilan Tata Usaha Negara	26
2.6	Kompetensi Pengadilan Tata Usaha Negara.....	27
2.6.1	Kompetensi Absolut	29
2.6.2	Kompetensi Relatif	30
BAB 3.	PEMBAHASAN	32
3.1	Penyelesaian Hukum Atas Pembatalan Sertipikat Hak Atas Tanah yang Cacat Hukum Administratif ...	32
3.1.1	Prosedur Pembatalan Sertipikat Hak Atas Tanah yang Cacat Hukum Administratif.....	35
3.1.2	Proses Penanganan Permohonan Perbuatan Hukum Pertanahan Terhadap Sertipikat Hak Atas Tanah yang Cacat Hukum Administratif.....	40

3.2 Kompetensi Absolut Badan Peradilan Dalam Pengajuan Gugatan Pembatalan Sertipikat Hak Atas Tanah	48
3.2.1 Kompetensi Peradilan Umum Dalam Gugatan Pembatalan Sertipikat Hak Atas Tanah	51
3.3.2 Kompetensi Peradilan Tata Usaha Negara dalam Gugatan Pembatalan Sertipikat Hak Atas Tanah ..	54
3.3.3 Dasar Pemeriksaan Gugatan Pembatalan Sertipikat Tanah Dalam Peradilan Tata Usaha Negara (PTUN)	56
BAB 4. PENUTUP	60
4.1 Kesimpulan.....	60
4.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

A. FORMAT PENANGANAN KASUS PERTANAHAN

A.1 FORMAT PENGADUAN KASUS PERTANAHAN

A.2 FORMAT TANDA BUKTI PENERIMAAN LAPORAN/ PENGADUAN

A.3 FORMAT SURAT PERINTAH PENANGANAN KASUS PERTANAHAN

A.4 FORMAT SURAT PERINTAH TUGAS

A.5 FORMAT BERITA ACARA PELAKSANAAN TUGAS

A.6 FORMAT ANALISIS KASUS PERTANAHAN

A.7 FORMAT UNDANGAN GELAR KASUS PERTANAHAN

A.8 FORMAT NOTULEN GELAR

A.9 FORMAT BERITA ACARA PELAKSANAAN GELAR PERTANAHAN

A.10 FORMAT RISALAH PENGOLAHAN DATA (RPD)

A.11 FORMAT SURAT INFORMASI PERKEMBANGAN PENANGANAN KASUS

A.12 FORMAT SURAT PEMBERITAHUAN PENYELESAIAN KASUS

A.13 FORMAT PERJANJIAN PENYELESAIAN SENGKETA