

KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/ BADAN PERTANAHAN NASIONAL KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BANJAR PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BANJAR

NOMOR: 013/SK-63.03.UP.04.05/I/2024

TENTANG STANDAR PELAYANAN PERTANAHAN PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BANJAR

KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BANJAR

Menimbang

- : a. bahwa untuk melaksanakan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan dan dalam rangka melaksanakan Pelayanan Publik di bidang pertanahan;
 - b. Standar Pelayanan Pertanahan adalah Standar Pelayanan yang memuat komponen Delivery Service dan Manufacturing;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf
 b perlu ditetapkan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan
 Kabupaten Banjar tentang Standar Pelayanan Pertanahan.

Mengingat

- : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan dasar Pokok-Pokok Agraria;
 - 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
 - 3. Undang-Undang Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 - 4. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 83);
 - Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 84);
 - 6. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan;
 - 7. Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BANJAR

TENTANG STANDAR PELAYANAN PERTANAHAN DI LINGKUNGAN

KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BANJAR TAHUN 2024

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Kantor Pertanahan

Kabupaten Banjar sebagaimana terdapat dalam lampiran I Keputusan ini.

KEDUA: Standar Pelayanan Pertanahan ini memuat komponen Delivery Service

yakni Dasar Hukum, Persyaratan, Biaya Waktu dan Komponen Manufacturing yakni Dasar Hukum, Sarana dan Prasarana, Kompetensi

Pelaksana, Pengawasan Internal, Jumlah Pelaksana, Jaminan Pelayanan,

Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan, Evaluasi Kinerja

Pelayanan.

KETIGA : Penjelasan tentang Komponen Standar Pelayanan Pertanahan tercantum

dalam Lampiran II Keputusan ini.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa

apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan

diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

KELIMA : Biaya yang timbul akibat dikeluarkannya Keputusan ini dibebankan

kepada Anggaran DIPA Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

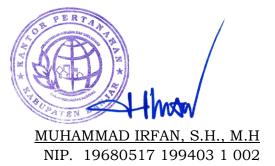
KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan. Apabila di

kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalamnya akan diadakan

perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Martapura <u>Pada tanggal</u> : 2 Januari 2024

> KEPALA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BANJAR



Tembusan:

1. Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional, di Jakarta;

2. Para Pejabat Tinggi Madya Kementrian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional, di Jakarta;

3. Kepala Biro Hubungan Masyarakat Kementrian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional, di Jakarta;

4. Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Kalimantan Selatan, di Banjarbaru.

Lampiran : Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar

Nomor : 013/SK-63.03.UP.04.05/I/2024
Tanggal : 2 Januari 2024
Tentang : STANDAR PELAYANAN PERTANAHAN

DAFTAR STANDAR PELAYANAN PERTANAHAN

No	Kelompok Pelayanan	Jenis Pelayanan		
1	2	3		
1.	Pelayanan PendaftaranTanah Pertama Kali	1. Pendaftaran Tanah PertamaKali Konversi		
		2. Pendaftaran Tanah PertamaKali		
		Pengakuan Atau Penegasan Hak		
		3. Permohonan SK Pemberian HakMilik		
		Perorangan		
		4. Permohonan SK Pemberian Hak Milik		
		Badan Hukum		
		5. Permohonan SK Pemberian HGB		
		Perorangan		
		6. Permohonan SK Pemberian HGBBadan		
		Hukum		
		7. Permohonan SK Pemberian HakPakai		
		Perorangan		
		8. Permohonan SK Pemberian HakPakai		
		Badan Hukum		
		9. Permohonan SK Pemberian Hak Pakai		
		Instansi Pemerintah atau Badan Usaha		
		Pemerintah		
		10. Pendaftaran SK Hak		
		11. Pendaftaran SK Perpanjangan atau		
		Pembaruan Hak		
		12. Pendaftaran SK Perubahan Hak		
		13. Pendaftaran Pertama Kali Wakaf untuk		
		Tanah yang belumBersertipikat		
		14. Pendaftaran Pertama Kali Wakafdari		
		Tanah Negara		
		15. Pendaftaran Hak Milik Atas SatuanRumah		
		Susun		
		16. Permohonan Pemberian Hak GunaUsaha Perorangan.		
		17. Permohonan Pemberian Hak GunaUsaha		
		Badan Hukum		
2.	Layanan Pemeliharaan Data	18. Peralihan Hak – Jual Beli		
		19. Peralihan Hak – Jual Beli HGB Badan		
		Hukum		
		20. Peralihan hak Pewarisan		
		21. Peralihan Hak Tukar Menukar		
		22. Peralihan Hak Hibah		
		23. Peralihan Hak pembagian Hak Bersama		
		24. Peralihan Hak Lelang		
		25. Peralihan Hak Pemasukan ke Dalam		
		Perusahaan/Inbreng		
		26. Peralihan Hak Merger		
		27. Ganti Nama Sertipikat Hak Atas Tanah		
		dan Hak Milik AtasRumah Susun		
		28. Perpanjangan SK Hak		
		29. Perubahan Hak Atas Tanah		
		30. Pemecahan Bidang tanah		

		31. Pemisahan Bidang Tanah		
		32. Penggabungan Bidang Tanah		
		33. Sertipikat Pengganti karena Blanko Lama		
		34. Sertipikat Pengganti karena Hilang		
		35. Sertipikat Pengganti karena Rusak		
		36. Pendaftaran Hak Tanggungan		
		37. Penghapusan Hak Tanggungan		
		38. Ganti Nama Pemegang Hak Tanggungan		
		39. Merger Hak Tanggungan		
3.	Pelayanan Pencatatan dan	40. Pencatatan Blokir		
	Informasi Pertanahan			
		41. Pencatatan Sita		
		42. Pencabutan Blokir		
		43. Pengangkatan Sita		
		44. Pengecekan Sertipikat		
		45. Surat Keterangan pendaftaran Tanah		
		46. Informasi Nilai Tanah atau Nilai Aset		
		Properti		
4.	Pelayanan Pengukuran Tanah	47. Pengukuran dan Pemetaan Kadastral		
		48. Pengukuran Untuk Mengetahui Luas		
		49. Pengembalian Batas		
5.	Pelayanan Pengaturan	50. Izin Perubahan Penggunaan Tanah		

LAMPIRAN II : SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR

PERTANAHANKABUPATEN BANJAR

NOMOR : TANGGAL : 02 Januari 2024 TENTANG : STANDAR PELAYANAN PERTANAHAN

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN TANAHPERTAMA KALI KONVERSI

NO	KOMPONEN	KONVERSI URAIAN			
КО	MPONEN SERVI	CE DELIVERY			
1. Persyaratan Pelayanan		 Bukti Alas Hak (wajib) Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan (wajib) Surat Permohonan Pengukuran Persil Akta Jual Beli Akta Ikrar Wakaf Fotocopy Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan Fotocopy Surat Setoran Pajak/PPH Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Kuasa Permohonan Surat Keterangan Riwayat Tanah Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah Akta Pembagian Hak Bersama Surat Bukti Perolehan Hak Surat Keterangan Serba Guna 			
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan prosess input data ke KKPdan akan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses penerbitan surat tugas pengukuran Surveyor Pemetaan melakukan pengukuran di lapangan Proses pengolahan data hingga terbit peta bidang tanah Pemohon dihubungi utk mendaftarkan peta bidang tanahnya Penelitian Lapangam oleh Tim Panitia A dan dilanjutkan Sidang panitiaA dan menghasilkan Berita Acara Penelitian Lapangam Pemeriksaan Lapangan oleh Panitia dan menghasilkan RisalahPemeriksaan Tanah Proses Pengolahan Data Tim Panitia mengumumkan peta bidang setelah tidak ada sanggahanakan diproses Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas Penandatanganan produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan Penyerahan produk pelayanan 			
3.	Jangka	98 Hari			
	waktu penyelesaian				
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis			
	<i>yy</i>	PNBP yang berlakupada Kementerian ATR/BPN			

5.	Produk pelayanan	Sertifikat Hak Atas Tanah					
6.	Waktu						
	saran, dan &	Penerimaan & Pencatatan	 Pengadu menyampaikan aduannyadengan mekanisme sbb: 	1 hari kerja, dilakukan			

NO	KOMPONEN	URAIAN				
NO	KOMPONEN		a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi			
		Pemeriksaan & Pendistribusi an	unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online,email, media sosial atau situs web Kementerian 2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikanjawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat	1 hari kerja		
			Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjukuntuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerjayang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan 4. Jika dokumen pengajuan tidak lengkapmaka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu dengan penjelasan			
			5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti			

Tindak	1. Informasi tindak lanjut
Lanjut	penanganan disampaikan
Pengaduan	kepada Pengadu paling lama 5
	(lima) hari kerja sejak
	diterimanyaberkas Pengaduan
	dari Pengelola,
	2. Petugas menginformasikan
	kepadaPengelola
	Pengaduan:
	Pengaduan mengenai
	pelayanantata ruang
	dan/atau dugaan
	pelanggaran tata ruang
	dilaksanakan oleh Dirjen
	Tata
	Ruang dan/atau Dirjen
	Trading daily add Billyon

NO	KOMPONEN	URAIAN			
			Pengendalian Pemanfaatan Ruangdan Penguasaan Tanah Pengaduan mengenai pelanggarandisiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal Pengaduan mengenai sengketa dan konflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan Jalam hal Pengaduan bersifat kompleksdan bereskalasi nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian		
		Pelaporan Pengelola an Pengadua n	 Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepadaPengelola Pengaduan Pelaporan disampaikan secara berkala Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut Laporan diarsipkan berdasarkan jenisdan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan. 	setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya	
		Pemantau an Pengelola an Pengadua n	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan		
KO	KOMPONEN MANUFACTURING				

1. Dasar Hukum

- 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria
- 2. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang PendaftaranTanah
- 3. Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional
- 4. Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala BadanPertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah
- 5. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan PertanahanNasional
- 6. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 tahun 2020 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan

	1 -	1 Alet Tulia Venton
2.	Sarana,	1. Alat Tulis Kantor
	prasarana,	2. Komputer
	dan/atau	3. Jaringan Internet
	fasilitas	4. Printer
		5. Mesin Ketik Manual
		6. Global Positioning System (GPS) GNSS
		7. Global Positioning System (GPS) Handheld
		8. Alat Transportasi
		9. Software Arcgis
		10. Software Autocad
		11. Citra Satelit resolusi tinggi
		12. Studio
		13. Alat ukur (pita ukur, Teodolit/Total Station serta GNSS
		RTK)
		14. Plotter

NO	KOMPONEN	URAIAN				
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas loket : Minimal D3 Pengolah Data : S1 Geodesi/D4 STPN Surveyor Pemetaan : S1 Geodesi/D4 atau D1				
		STPN/pernah mengikuti diklat survei pengukuran danpemetaan Pengadministrasi Pertanahan : 1 Sesuai kebutuhan Panitia : Menguasai proses pendaftaran tanah				
4.	Pengawasan internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar. 				
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Surveyor Pemetaan : sesuai kebutuhan Pengolah Data : 1 orangPengadministrasi Pertanahan : 1 orang Panitia : Sesuai kebutuhan				
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan 				
7.	Jaminan keamanan dan keselamata n pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 di dalam, 1 di luar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra (Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenaldan Surat Tugas 				
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan surveikepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasanmasyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengantahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasanpelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan penggunalayanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi surveikepuasan pelayanan				

3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

STANDAR PELAYANAN

PENDAFTARAN TANAH PERTAMA KALI PENGAKUAN/PENEGASAN HAK

NO	KOMPONEN	URAIAN				
KOM	KOMPONEN SERVICE DELIVERY					
1.	Pelayanan	 Bukti Alas Hak (wajib) Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan (wajib) Surat Permohonan Pengukuran Persil Akta Jual Beli Fotocopy Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan Fotocopy Surat Setoran Pajak/PPH Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Kuasa Permohonan Surat Keterangan Riwayat Tanah Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah Akta Pembagian Hak Bersama Surat Bukti Perolehan Hak Surat Keterangan Serba Guna 				
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 14. Surat Bukti Perolehan Hak 15. Surat Keterangan Serba Guna em, tanisme, 1. Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan opetugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan proses 				
3.	Jangka waktu penyelesai	98 Hari				
4.	an Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas PNBP yang berlaku	s Jenis			
5.	Produk	pada Kementerian ATR/BPN Sertifikat Hak Atas Tanah				
6.	pelayanan		TAY 1 .			
O.	Penanganan	Pengelolaan Aktivitas	Waktu			

	aduan, n,dan ıkan	Penerimaan & Pencatatan	sbb: a. Secara L Pengadu pengadu formulin melengl b. Via Tele center P perekan dan mel dan mel mengen Pengadu formulin c. Secara Te	dengan uisan u datang uan data r penga kapi data lepon/call Petugas m man, men nemvalida lakukan, p nai uan ke da rpengadu Pertulis luan akan	aduan dan dukung l center/sms nelakukan gidentifikasi asi Pengadu, pencatatan substansi alam	kerja, dilakuka n pada hari yang sama dengan penerima an pengadua
--	-------------------------	-------------------------------	---	---	--	---

NO	KOMPONEN		URAIAN
		Pemeriksaa n & Pendistribus ian	persuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs web Kementerian 2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknisdilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar. 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk untuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumendan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan Pengaduan in pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan 4. Jika dokumen pengajuan tidak lengkap maka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu dengan penjelasan 5. Jika pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti

Tindak Lanjut Pengaduan	1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola, 2. Petugas menginformasikan kepadaPengelola Pengaduan: • Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaanpelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruang dan PenguasaanTanah • Pengaduan mengenai pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh InspektoratJenderal • Pengaduan mengenai sengketa dan konflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan 3. Dalam hal Pengaduan bersifat kompleks dan bereskalasi nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan
-------------------------------	--

lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian	
 Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan Pelaporan disampaikan secara berkala Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat 	bulan sekali paling

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut	
		4. Laporan diarsipkan	
		berdasarkan jenisdan waktu	
		pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan.	
		Pemantau Inspektur Jenderal berkoordinasi denganSekretaris Jenderal	
		Pengelola melakukan pemantauan	
		an pengelolaan pengaduan Pengadua	
		n language	
	APONEN MANUI		
1.	Dasar Hukum	1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria	
		2. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang	
		Pendaftaran Tanah	
		3. Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional	
		4. Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan	
		Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang	
		Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24	
		Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan	
		Nasional Nomor 8 Tahun 2012 tentang Perubahan atas	
		Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan	
		Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24	
		Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah	
		 Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang 	
		Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata	
		Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional	
		6. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan	
		Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor	
		Pertanahan	
2.	Sarana,	1. Alat Tulis Kantor	
	prasarana,	2. Komputer3. Jaringan Internet	
	dan/atau fasilitas	4. Printer	
	lasiitas	5. Mesin Ketik Manual	
		6. Global Positioning System (GPS) GNSS7. Global Positioning System (GPS) Handheld	
		8. Alat Transportasi	
		9. Software Arcgis 10. Software Autocad	
		11. Citra Satelit resolusi tinggi	
		12. Studio	
		13. Alat ukur (pita ukur, Teodolit/Total Station serta GNSS RTK)	
		14. Plotter	
3.	Kompetensi	Petugas loket : Minimal D3	
	pelaksana	Pengolah Data : S1 Geodesi/D4 STPN Surveyor Pemetaan : S1 Geodesi/D4atau D1	
		STPN/pernah	
		mengikuti diklat survei pengukuran	
		danpemetaan Pengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan	
		Panitia : Menguasai proses pendaftaran tanah	

4. Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi
internal	monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Surveyor Pemetaan : sesuai kebutuhan Pengolah Data 1 orangPengadministrasi Pertanahan : 1 orang Panitia : Sesuai kebutuhan
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 di dalam, 1 di luar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		 Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra (Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas 	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	 Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan surveikepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasanmasyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengantahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasanpelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilahkan penggunalayanan mengisi 	
		 aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasanpelayanan 3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akanmenjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar. 	

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN SK PEMBERIAN HAK MILIK PERORANGAN

NO	KOMPONEN		URAIAN	
KOM	PONEN SERVICE	DELIVERY		
1.	Persyaratan Pelayanan	 Persil Surat Pelim Surat Perm Surat Perm Surat Perm Surat Kuas Surat-surat dan rumah Fotocopy A SK Penunju Hak Milik Izin lokasi Proposal at Surat Keter SK dari Bu Proposal p pendek SK Pelepas Kehutanan 	npahan Pengukuran dan Pemetaan nohonan Keringanan Biaya ohonan (wajib) a Permohonan t bukti pelepasan hak dan pelunas (Rumah Golongan III) akta Pendirian dan Pengesahan Bacukan badan hukum yang dapat medariKepala Badan Pertanahan Nasiatau Surat Izin Penunjukan Penggutau Rencana Pengusahaan Tanah rangan Berkedudukan di Indonesia pati/Walikota/Gubernur enggunaan tanah jangka panjang dan Kawasan Hutan dari Departemenan Kawasan Hutan dari Departemenan dan Kawasan Hutan dari Departemenan dari Depar	an tanah dan Hukum emperoleh ional naan Tanah dan jangka
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan of petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan proses input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Teris Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor(SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengk dikembalikan kepada petugas loket untk diteruskan 		ikan prosess anda Terima . epada unit ng lengkap c diteruskan ckan proses n lapangan an risalah a dinas
3.	Jangka waktu penyelesai an	38 Hari		
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan Pemberian Hak Milik Perorangan		n
6.	Penanganan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu

pengaduan, saran,dan masukan	Penerimaan & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan aduannya dengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi data dukung b. Via Telepon/call center/sms center Petugas melakukan perekaman,mengidentifikasi dan memvalidasi Pengaduan, dan melakukan pencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam	kerja, dilakukan pada ha ri
------------------------------------	-------------------------------	---	---

	formulirpengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugas persuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha	
--	--	--

NO	KOMPONEN	URAIA N
		d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs web Kementerian 2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikanjawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian
		Pemeriksaa n & dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. 2. Pejabat pengelola pengaduan pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk untuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan substansi Pengaduan 4. Jika dokumen pengajuan tidak lengkap maka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti

• Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	1. Informasi tindak lanjut penanganandisampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: • Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruang danPenguasaan Tanah • Pengaduan mengenai pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil aksanakan oleh Inspektorat Jenderal mengenai sengketa dan konflik
		pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan

	3. Dalam hal Pengaduan bersifat kompleks dan bereskalasi nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian.	
Pelaporan Pengelola an Pengadua n	 Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan Pelaporan disampaikan secara berkala Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut 	bulansekali palin glambat

NO	KOMPONEN	URAIA N	
			4. Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjutPengaduan.
		Pemantau an Pengelola an Pengadua n	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan
KOMF	PONEN MANUFAC	CTURING	
1.	Dasar Hukum	 Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1996 Guna Usaha, Hak Guna Bangunan, dan Hak Pakai Atas Tanah Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atasJenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisas Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pengaturan dan Tata CaraPenetapan Hak Guna Usaha Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 15 Tahun 2018 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan 	
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Printer 	
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Panitia : S1 Hukum/Geodesi/D4 STPNPengadministrasi Pertanahan : Minimal S1	
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar. 	
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Panitia : sesuai kebutuhanPengadministrasi Pertanahan : 1 orang	
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan 	

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 di dalam, 1 di luar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasanmasyarakat yang diisi secara <i>online</i> oleh pengguna layanan 2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengantahapan sebagai berikut;

N O	KOMPONEN	URAIA N
		a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan
		b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi
		c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan
		d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasanpelayanan
		3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN SK PEMBERIAN HAK MILIK BADAN HUKUM

NO	KOMPONEN			
WON	PONEN GERMAN	N		
1.	PONEN SERVICE Persyaratan Pelayanan	1. Bukti Alas Hak (wajib) 2. Fotocopy 3. Surat Permohonan Pengukuran 4. Persil 5. Surat Pelimpahan Pengukuran dan Pemetaan 6. Surat Permohonan Keringanan Biaya 7. Surat Permohonan (wajib) 8. Surat Kuasa Permohonan 9. Fotocopy Akta Pendirian dan Pengesahan Badan Hukum 10. SK Penunjukan badan hukum yang dapat memperoleh Hak Milik dariKepala Badan Pertanahan Nasional 11. Izin lokasi atau Surat Izin Penunjukan Penggunaan Tanah 12. Surat Rekomendasi dari Departemen Luar Negeri 13. SK dari Bupati/Walikota/Gubernur		
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur			
3.	Jangka waktu penyelesai an	38 Hari		
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlakupada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan Pemberian Hak Badan Hukum		
6.	Penanganan pengaduan,	Pengelolaa Aktivita Waktu n s		

saran,dan masukan	Penerimaan & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan aduannya dengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi data dukung b. Via Telepon/call center/sms center Petugas melakukan perekaman,mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukanpencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulirpengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugas persuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs webKementerian	kerja, dilakukan pada ha ri

NO	KOMPONEN	URAIAN		
		dapat l membo Pengao dan mo oleh u Pemer	informasi ahan/informasi tata ruang angsung ditangani dengan erikan jawaban atas luan. Jika tidak selesai embutuhkan penanganan nit teknis maka lanjut ke	
		n & dan m Pendistribus ian Pejaba Kantor Banjar 2. Pejabat pengac pejaba melaku Pengac 3. Pejaba merum diaduk data dan/at dengar mengu terkait Pengac meninc 4. Jika d lengka dan pengac 5. Jika pe pengac kepada	masin. pengelola duan memerintahkan t yang ditunjuk untuk ukan pemeriksaan atas duan. t yang ditunjuk tuskan inti masalah yang an; meneliti kelengkapan dukung, dokumen au informasi yang terkait n Pengaduan; dan sulkan unit kerja yang dengan substansi duan untuk daklanjuti Pengaduan okumen pengajuan tidak p maka pengaduan ditolak disampaikan kepada du denganpenjelasan ngaduan diterima maka	1 hari kerja

Tindak Lanjut Pengaduan	 Informasi tindak lanjut penanganandisampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian
	Pengendalian Pemanfaatan Ruang danPenguasaan Tanah Pengaduan mengenai pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil aksanakan oleh Inspektorat Jenderal Pengaduan mengenai sengketa dan konflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan
	3. Dalam hal Pengaduan bersifat kompleks dan bereskalasi nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian

Pelaporan Pengelola an Pengadua	semua hasil tindak lanjut bulansekali Pengaduan kepada Pengelola palin
n	 2. Pelaporan disampaikan secara tanggal 5 pada 3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan n
	dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut 4. Laporan diarsipkan berdasarkan janja dan waktu pangaduan serta
	jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjutPengaduan.

Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Pemantaua n

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pengelola Sekretaris Jenderal melakukan pemantauanpengelolaan pengaduan n
KOM	PONEN MANUF	ACTURING
1.	Dasar Hukum	 Undang U tentangPe Peraturan Guna Usaha, Hak Guna Bangunan, dan Hak Pakai Atas Tanah Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atasJenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan
		Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisas Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional 5. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan 6. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 7 Tahun 2017 tentang
		Pengaturan dan Tata CaraPenetapan Hak Guna Usaha 7. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 15 Tahun 2018 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Printer Alat transportasi Alat komunikasi Peralatan pemeriksaan lapangan
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Panitia : S1 Hukum/Geodesi/D4 STPNPengadministrasi Pertanahan : Minimal S1
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Panitia : sesuai kebutuhanPengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan

keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 di dalam, 1 di luar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas
---	--

8. Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasanpengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan
-------------------------------------	---

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasanpelayanan 3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi
		oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

STANDAR PELAYANAN

PERMOHONAN SK PEMBERIAN HAK GUNA BANGUNAN PERORANGAN

N O	KOMPONEN	URAIA N		
KO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan Pelayanan	 Bukti Alas Hak Fotocopy Surat Permohonan Pengukuran Persil Surat Pelimpahan Pengukuran dan Pemetaan Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Kuasa Permohonan Surat-surat bukti pelepasan hak dan pelunasan tanah dan rumah(Rumah Gol III) Fotocopy Akta Pendirian dan Pengesahan Badan Hukum SK Penunjukan badan hukum yang dapat memperoleh Hak Milik dariKepala Badan Pertanahan Nasional Izin lokasi atau Surat Izin Penunjukan Penggunaan Tanah Proposal atau Rencana Pengusahaan Tanah Surat Keterangan Berkedudukan di Indonesia Surat Rekomendasi dari Departemen Luar Negeri SK dari Bupati/Walikota/Gubernur Proposal Penggunaan Tanah Jangka Panjang dan Jangka Pendek SK Pelepasan Kawasan Hutan dari Departemen Kehutanan 		
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan proses input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor(SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses penerbitan surat tugas turun lapangan Pantia melakukan pemeriksaan dan penelitian lapangan Proses membuat risalah pemeriksaan lapangan Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas Penandatanganan produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan Penyerahan produk pelayanan 		
3.	Jangka waktu penyelesai an	38 Hari		
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan Pemberian Hak Guna Bangunan Perorangan		
6.	Penanganan pengaduan,	Pengelolaa Aktivita Waktu n s		

 saran,dan	Penerimaan &	1. Pengadu menyampaikan 1 hari aduannya dengan mekanisme kerja
 saran,dan masukan	Penerimaan & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan 1 hari aduannya dengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi data dukung b. Via Telepon/call center/sms center Petugas melakukan perekaman,mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukanpencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulirpengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugas persuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha
		1 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·

N	KOMPONEN		URAIAN
O	KOMPONEN	Pemeriksaa n & Pendistribus ian	2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan 4. Jika dokumen pengajuan tidak lengkap maka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu denganpenjelasan 5. Jika pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti

Pengaduan penanganandisampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruang danPenguasaan Tanah Pengaduan mengenai pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil aksanakan oleh Inspektorat Jenderal Pengaduan mengenai sengketa dan konflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan Dalam hal Pengaduan bersifat kompleks dan bereskalasi nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan	_		
lebih lanjut dapat dilakukan oleh		Lanjut	penanganandisampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan:

1		Kementerian	
		Kementerian	
	n i	4 17 11 11 11 11 11 11	4
	Pelaporan Pengelola	1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut	bulansekali
	an	Pengaduan kepada Pengelola	
	Pengadua	Pengaduan	glambat
	n	2. Pelaporan disampaikan secara	tanggal 5
	11	berkala	pada
		3. Laporan disusun secara	bula
		sistematis, singkat, jelas, dan	n
		dapat dipertanggungjawabkan	hanilmetare
		serta memuat kesimpulan	berikutnya
		dan/atau saran tindak lanjut	
		4. Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta	
		tindak lanjutPengaduan.	
	Pemantaua	Inspektur Jenderal berkoordinasi	
Į.	<u> </u>	dengan	

N O	KOMPONEN	URAIA N		
		Pengelola an Pengadua n	Sekretaris Jenderal melakukan pemantauanpengelolaan pengaduan	
KOI	MPONEN MANU	FACTURING		
1.	Dasar Hukum	 Undang U tentangPe Peraturan Guna Usaha, Hak Guna Bangunan, dan Hak Pakai Atas Tanah Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atasJenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisas Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pengaturan dan Tata CaraPenetapan Hak Guna Usaha Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 15 Tahun 2018 tentang 		
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Komputer Jaringan Ir Printer Alat transp Alat komu 	nternet	
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket Panitia Hukum/Geod Pertanahan:	: S1 desi/D4 STPNPengadministrasi	
4.	Pengawas an internal	ditugaskar 2. Pengawas monitorin dari dan d Kantor Pe	an juga dilakukan dengan menggun g berkas berbasis Web KKP yang dan dapat diakses oleh seluruh pejabat d rtanahan Kabupaten Banjar.	akan aplikasi oat dimonitor
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket Panitia kebutuhanPe Pertanahan:	: sesuai engadministrasi	
6.	Jaminan pelayanan	karena k diganti pa 2. Pelayanan pungutan diluar ket	di kesalahan penulisan naskah yang elalaian petugas, maka produk la ling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Badan Pertanahan Nasional ad liar. Jika pemohon menemukan pung tentuan, maka dapat melapor kepa penyelenggaraan pemerintahan	ayanan akan dalah tanpa gutan lain

7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 di dalam, 1 di luar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas
---	--

kinerja pelaksana	 Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasanpengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan
----------------------	---

N O	KOMPONEN	URAIA N
		 b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasanpelayanan 3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

STANDAR PELAYANAN

PERMOHONAN SK PEMBERIAN HAK GUNA BANGUNAN BADANHUKUM

NO	KOMPONEN	URAIA N	
KOM	MPONEN SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan Pelayanan	 Bukti Alas Hak Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) Surat Permohonan Pengukuran Persil Surat Pelimpahan Pengukuran dan Pemetaan Izin Lokasi atau Surat Izin Penunjukan Penggunaan Tanah (wajib) Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Permohonan (wajib) Surat Kuasa Permohonan Surat-surat bukti pelepasan hak dan pelunasan tanah dan rumah (RumahGol III) Fotocopy Akta Pendirian dan Pengesahan Badan Hukum SK Penunjukan badan hukum yang dapat memperoleh Hak Milik dariKepala Badan Pertanahan Nasional Proposal atau Rencana Pengusahaan Tanah Surat Keterangan Berkedudukan di Indonesia Surat Rekomendasi dari Departemen Luar Negeri SK dari Bupati/Walikota/Gubernur Proposal Penggunaan Tanah Jangka Panjang dan Jangka Pendek 	
2.	Sistam	18. SK Pelepasan Kawasan Hutan dari Departemen Kehutanan	
	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan proses input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses penerbitan surat tugas turun lapangan Pantia melakukan pemeriksaan dan penelitian lapangan Proses membuat risalah pemeriksaan lapangan Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas Penandatanganan produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan Penyerahan produk pelayanan 	
3.	Jangka waktu penyelesa ian	38 Hari	
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlakupada Kementerian ATR/BPN	
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan Pemberian Hak Guna Bangunan Badan Hukum	
6.	Penanganan pengaduan,	Pengelolaa Aktivita Waktu s	

saran, dan masukan	Penerimaan & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan aduannya dengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi data dukung b. Via Telepon/call center/sms center Petugas melakukan perekaman,mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukanpencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulirpengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugaspersuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha	kerja, dilakukan pada
-----------------------	-------------------------------	--	-----------------------------

NO	KOMPONEN	URAIAN
NO	KOMPONEN	d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs webKementerian 2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian Pemeriksaa 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. 2. Pejabat pengelola pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan
		3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang

Tindak Lanjut Pengaduan	 Informasi tindak lanjut penanganandisampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruang danPenguasaan Tanah Pengaduan mengenai pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal Pengaduan mengenai sengketa dan konflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan Dalam hal Pengaduan bersifat
	3. Dalam hal Pengaduan bersifat

	kompleks dan bereskalasi nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian
Pelapora Pengelo an Pengada	la semua hasil tindak lanjut bulansekali Pengaduan kepada Pengelola palii
n	 2. Pelaporan disampaikan secara tanggal pada 3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan n
	dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut

NO	KOMPONEN	URAIAN		
		4. Laporan diarsipkan berdasarkan		
		jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjutPengaduan.		
		Pemantau Inspektur Jenderal berkoordinasi		
		an denganSekretaris Jenderal		
		Pengelola melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan		
		Pengadua Pengaduan		
		n		
	PONEN MANUF			
1.	Dasar Hukum	1. Undang U tentangPeraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria		
		2. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1996		
		Guna Usaha, Hak Guna Bangunan, dan Hak Paka	i Atas	
		Tanah3. Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentan	a Ionia	
		dan Tarif atasJenis Penerimaan Negara Bukan Pajal		
		Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /		
		Pertanahan Nasional	D = d =	
		4. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 te		
		Organisas	intang	
		Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional	D 1	
		5. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 te		
		Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan F		
		Pertanahan	D l	
		6. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala		
		Pertanahan Nasional Nomor 7 Tahun 2017 te Pengaturan dan Tata CaraPenetapan Hak Guna Usah		
		7. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan		
		Pertanahan		
		Nasional Nomor 15 Tahun 2018 tentang Pertimba Teknis Pertanahan	ıngan	
2.	Sarana,	1. Alat Tulis Kantor		
	prasarana,	2. Komputer3. Jaringan Internet		
	dan/atau fasilitas	4. Printer		
	iasiiitas	5. Alat transportasi		
		6. Alat komunikasi7. Peralatan pemeriksaan lapangan		
3.	Kompetensi	Petugas Loket : Minimal D3		
	pelaksana	Panitia : S1 Hukum/Geodesi/D4 STPNPengadministrasi		
		Pertanahan : Minimal S1		
4.	Pengawas	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejaba	t yang	
	an	ditugaskan. 2. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan ap	alikaci	
	internal	monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dim		
		dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingk	ungan	
5.	Jumlah	Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar. Petugas Loket : 1 orang		
	pelaksana	Panitia : sesuai		
		kebutuhanPengadministrasi Pertanahan : 1 orang		
6.	Jaminan	Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang diseb	abkan	
	pelayanan	karena kelalaian petugas, maka produk layanan		
		diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam	tonna	
		2. Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah pungutan liar. Jika pemohon menemukan punguta		
		diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada insta		
		pengawas penyelenggaraan pemerintahan		

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 di dalam, 1 di luar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasanpengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasanmasyarakat yang diisi secara <i>online</i> oleh pengguna layanan 2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengantahapan sebagai berikut;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasanpelayanan 3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN SK PEMBERIAN HAK PAKAI PERORANGAN

NO	KOMPONEN		URAIAN	
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	 Persil Surat Pel Surat Per Surat Ku Surat Ku Surat-surat had Fotocopy SK Penurat Hak Mili Izin Loka Proposal Surat Ker Surat Rei SK dari I Proposal Pendek 	Impahan Pengukuran dan Pemetaan rmohonan Keringanan Biaya asa Permohonan rat bukti pelepasan hak dan pelunas n rumah(Rumah Gol III) Akta Pendirian dan Pengesahan Bac njukan badan hukum yang dapat melak dariKepala Badan Pertanahan Nasi asi atau Surat Izin Penunjukan Penggu atau Rencana Pengusahaan Tanah terangan Berkedudukan di Indonesia komendasi dari Departemen Luar Negapati/Walikota/Gubernur Penggunaan Tanah Jangka Panjang	an dan Hukum mperoleh onal inaan Tanah geri dan Jangka
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	petugas input da Berkas (1) 2. Penyeral 3. Pembaya 4. Proses p kerja ter 5. Proses dikemba kepada penerbit 6. Pantia m 7. Proses m 8. Panitia p 9. Penyiapa 10. Proses v pelayana	pemeriksaan berkas, jika kura likan kepada petugas loket untk pemohon. Jika lengkap dilanjutan surat tugas turun lapangan selakukan pemeriksaan dan penelitia sembuat risalah pemeriksaan lapanga semeriksaan tanah menandatangani san konsep produk pelayanan dan noterifikasi dan persetujuan konsep produk tanganan produk pelayanan an produk senyerahan	cukan proses anda Terima . epada unit ng lengkap c diteruskan ckan proses n lapangan an risalah a dinas
3.	Jangka waktu penyelesai an	38 Hari		
4.	Biaya/tarif		tuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Ipada Kementerian ATR/BPN	Jenis PNBP
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan Pemberian Hak Pakai Perorangan		
6.	Penanganan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu

pengaduan, saran,dan masukan	Penerimaan & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan aduannya dengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi data dukung b. Via Telepon/call center/sms center Petugas melakukan perekaman,mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukanpencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulirpengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugas persuratan dan akan diserahkankepada unit kerja terkait tata usaha	kerja, dilakukan pada ha ri
------------------------------------	-------------------------------	--	---

NO	KOMPONEN	URAIAN
NO	KOMPONEN	d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs webKementerian 2. Pengaduan berupa informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian Pemeriksaa dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. 2. Pejabat pengelola pengaduan Kota Banjarmasin. 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang
		diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan 4. Jika dokumen pengajuan tidak lengkap maka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu denganpenjelasan 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti

Tindak	11.	Informasi tindak lanjut	
Lanjut		penanganandisampaikan kepada	
Pengaduan		Pengadu paling lama 5 (lima) hari	
1 chigadadhi		kerja sejak diterimanya berkas	
		Pengaduan dari Pengelola	
	2.	Petugas menginformasikan	
		kepada Pengelola Pengaduan:	
		 Pengaduan mengenai 	
		pelayanan tata ruang	
		dan/atau dugaan	
		pelanggaran tata	
		ruang dilaksanakan oleh	
		Dirjen Tata Ruang	
		dan/atau Dirjen	
		Pengendalian Pemanfaatan	
		Ruang dan Penguasaan	
		Tanah	
		• Pengaduan	
		mengenai pelanggaran	
		disiplin Pegawai Negeri Sipil	
		dilaksanakan oleh	
		Inspektorat JenderalPengaduan mengenai	
		sengketadan konflik	
		pertanahan dilaksanakan	
		oleh Dirjen Penanganan	
		Masalah Agraria, Tata	
		Ruang dan Pertanahan	
	3.	Dalam hal Pengaduan bersifat	
		kompleks dan bereskalasi	
		nasional, memerlukan penelitian	
		lanjutan dan/atau tidak dapat	
		diselesaikan, maka penanganan	
		lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian	
Pelaporan	++-	Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut	setiap 1
Pengelola		Pengaduan kepada Pengelola	bulansekali
an		Pengaduan Repada Tengelola	palin
Pengadua			glambat
		Dalamana diamana di	
n	١2.	Pelaporan disampaikan secara berkala	tanggal 5
	3	Laporan disusun secara	pada
	5.	sistematis, singkat, jelas, dan	bula n
		dapat dipertanggungjawabkan	berikutnya
		serta memuat	
'		kesimpulan dan/atau saran	

tindak lanjut

NO	KOMPONEN		URAIAN			
			4. Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjutPengaduan.			
		Pemantau an Pengelola an Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi denganSekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan			
KOM	PONEN <i>MANUF</i>					
1.	Dasar Hukum	1. Undang U				
		Tanah 3. Peraturan dan Tarif Berlaku Pa				
			Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan			
			pala Badan Pertanahan Nasional			
		Pertanaha Organisas Pertanaha	5. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan 5. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan			
		Pengatura 7. Peraturan Pertanaha	n Nasional Nomor 7 Tahun 2017 tentang n dan Tata CaraPenetapan Hak Guna Usaha Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan n Nasional Nomor 15 Tahun 2018 tentang ngan Teknis Pertanahan			
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Alat Tulis 1 2. Komputer 3. Jaringan Ir 4. Printer 5. Alat transp 6. Alat komu 7. Peralatan	nternet			
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket Panitia Hukum/Geod Pertanahan:	: S1 desi/D4 STPNPengadministrasi			
4.	Pengawas an internal	Pengawas ditugaskar Pengawas monitorin dari dan d	an dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang			
5.	Jumlah pelaksana	Pertanahan :	: sesuai engadministrasi 1 orang			
6.	Jaminan pelayanan	karena ko diganti pa 2. Pelayanan pungutan pemohon maka dap	li kesalahan penulisan naskah yang disebabkan elalaian petugas, maka produk layanan akan ling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa liar. Jika menemukan pungutan lain diluar ketentuan, at melapor kepada instansi pengawas garaan pemerintahan			

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 di dalam, 1 di luar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasanpengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasanmasyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengantahapan sebagai berikut;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilahkan pengguna layanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasanpelayanan 3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

STANDAR PELAYANAN

PERMOHONAN SK PEMBERIAN HAK PAKAI BADAN HUKUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOM	PONEN SERVICE	DELIVERY
1.	Persyaratan Pelayanan	 Bukti Alas Hak Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) Surat Permohonan Pengukuran Persil Surat Pelimpahan Pengukuran dan Pemetaan Izin Lokasi atau Surat Izin Penunjukan Penggunaan Tanah (wajib) Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Kuasa Permohonan\Surat-surat bukti pelepasan hak dan pelunasantanah dan rumah (Rumah Gol III) Fotocopy Akta Pendirian dan Pengesahan Badan Hukum SK Penunjukan badan hukum yang dapat memperoleh Hak Milik dariKepala Badan Pertanahan Nasional Izin Lokasi atau Surat Izin Penunjukan Penggunaan Tanah Proposal atau Rencana Pengusahaan Tanah Surat Keterangan Berkedudukan di Indonesia Surat Rekomendasi dari Departemen Luar Negeri SK dari Bupati/Walikota/Gubernur Proposal Penggunaan Tanah Jangka Panjang dan Jangka Pendek SK Pelepasan Kawasan Hutan dari Departemen Kehutanan
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan proses input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses penerbitan surat tugas turun lapangan Pantia melakukan pemeriksaan dan penelitian lapangan Proses membuat risalah pemeriksaan lapangan Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas Penandatanganan produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan Penyerahan produk pelayanan
3.	Jangka waktu penyelesai an	38 Hari
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlakupada Kementerian ATR/BPN
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan Pemberian Hak Pakai Badan Hukum
6.	Penanganan	Pengelolaan Aktivitas Waktu

pengaduan, saran,dan masukan	Penerimaan & Pencatatan	1 hari kerja, dilakukan pada ha ri yang sam adengan penerimaan pengaduan
&		

NO	KOMPONEN	URAIAN	
NO	KOMPONEN	d. Via media cetak/media onli email, media sosial atau sit webKementerian 2. Pengaduan berupa informasi tata ruan dapat langsung ditangani denga memberikan jawaban ata Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganar oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian Pemeriksaa 1. Pengaduan yang telah dicat dan membutuhkan penangana unit teknis dilaporkan kepadan membutuhkan penangana unit teknis dilaporkan kepadan Kantor Pertanahan Ko Banjarmasin. 2. Pejabat Pengelola Pengadua Kantor Pertanahan Ko Banjarmasin. 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahka pejabat yang ditunjuk untu melakukan pemeriksaan at Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk ditunjuk yang ditunjuk untu melakukan pemeriksaan at Pengaduan.	ng n as 1 hari kerja n la
			ng nn it nn ng si k k lk lk

Tindak Lanjut Pengaduan	 Informasi tindak lanjut penanganandisampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruang danPenguasaan Tanah Pengaduan mengenai pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal Pengaduan mengenai sengketa dan konflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan Dalam hal Pengaduan bersifat
	3. Dalam hal Pengaduan bersifat

	kompleks dan bereskalasi nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian	
Pelaporan Pengelola an Pengadua n	 Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan Pelaporan disampaikan secara berkala Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut 	bulansekali palin glambat

NO	KOMPONEN	URAIAN			
		4. Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjutPengaduan.			
		Pemantau Inspektur Jenderal berkoordinasi an denganSekretaris Jenderal			
		Pengelola melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan			
		Pengadua n			
KOM	PONEN MANUF	ACTURING			
1.	Dasar Hukum	 Undang U tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1996 Guna Usaha, Hak Guna Bangunan, dan Hak Pakai Atas Tanah 			
		3. Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atasJenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional			
		4. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisas			
		Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional 5. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan			
		 6. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pengaturan dan Tata CaraPenetapan Hak Guna Usaha 7. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 15 Tahun 2018 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan 			
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Printer 			
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Panitia : S1 Hukum/Geodesi/D4 STPNPengadministrasi Pertanahan : Minimal S1			
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan. 			
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Panitia : sesuai kebutuhanPengadministrasi Pertanahan : 1 orang			
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan 			

 Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan pelayanan pelayanan Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan para loketpelayanan (1 di dalam, 1 di luar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loketpelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loketpelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaar darurat pada arealoket pelayanan 	ĸet
dan keselamatan pelayanan 2. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area lol pelayanan 3. Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area lol pelayanan 4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaar	
keselamatan pelayanan 3. Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area lok pelayanan 4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaar	
pelayanan 3. Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area lok pelayanan 4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaar	xet
pelayanan 4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaar	ret
darurat nada arealoket nelayanan	ì
aurarat pada arcaionet pelayanan	
5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan	
darurat pada areagedung pelayanan	
6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan	
disertai tanda buktipenerimaan	
7. Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan me	elalui
bank mitra(Cashless)	
	tanda
8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu pengenal danSurat Tugas	
8. Evaluasi kinerja Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan m	elakukan
pelaksana survei kepuasan	
pengguna layanan dengan mekanisme;	
1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikas	ı survei
kepuasan masyarakat yang diisi secara <i>onli</i>	<i>ne</i> oleh
pengguna layanan	
2. Survei dilakukan pada loket pengambilan	produk
pelayanan dengan tahapan sebagai berikut;	
a. Setelah menyerahkan produk pelayanan,	petugas
meminta kesediaan pengguna layanan untuk m	
survei kepuasan pelayanan	
Surver Reputation peragunan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasanpelayanan 3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

STANDAR PELAYANAN

PERMOHONAN SK PEMBERIAN HAK PAKAI INSTANSI/BADAN USAHAPEMERINTAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOM	IPONEN SERVICE	DELIVERY
2.	Persyaratan Pelayanan Sistem, mekanisme, danprosedur	1. Bukti Alas Hak 2. Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) 3. Surat Permohonan Pengukuran 4. Persil 5. Surat Pelimpahan Pengukuran dan Pemetaan 6. Surat Permohonan Keringanan Biaya 7. Surat Kuasa Permohonan 8. Surat-surat bukti pelepasan hak dan pelunasan tanah dan rumah(Rumah Gol III) 9. Fotocopy Akta Pendirian dan Pengesahan Badan Hukum 10. SK Penunjukan badan hukum yang dapat memperoleh Hak Milik dariKepala Badan Pertanahan Nasional 11. Izin Lokasi atau Surat Izin Penunjukan Penggunaan Tanah 12. Proposal atau Rencana Pengusahaan Tanah 13. Surat Keterangan Berkedudukan di Indonesia 14. Surat Rekomendasi dari Departemen Luar Negeri 15. SK dari Bupati/Walikota/Gubernur 16. Proposal Penggunaan Tanah Jangka Panjang dan Jangka Pendek 17. SK Pelepasan Kawasan Hutan dari Departemen Kehutanan 1. Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan proses input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). 2. Penyerahan STTB dan Syra Perintah Setor (SPS). 2. Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon 3. Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon 4. Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait 5. Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses penerbitan surat tugas turun lapangan 6. Pantia melakukan pemeriksaan dan penelitian lapangan 7. Proses membuat risalah pemeriksaan lapangan 8. Panitia pemeriksaan tanah menandatangani risalah 9. Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas 10. Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas 11. Pencatatan produk pelayanan
3.	Jangka	13. Penyerahan produk pelayanan 38 Hari
	waktu penyelesai an	
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan Pemberian Hak Pakai Instansi/Badan Usaha Pemerintah
6.	Penanganan	Pengelolaan Aktivitas Waktu

	nongoduan	Donorimaan	1 Day	agadu m	nanyamnailran	1 hari
1	pengaduan,	Penerimaan			nenyampaikan	
	saran,dan	&		-	n mekanisme	
	masukan	Pencatatan	sbb			dilakukan
			a.	Secara Lisan		pada
				Pengadu data	ng ke loket	ha
				pengaduan d	lan mengisi	ri
				formulir pen	gaduan dan	yang
				melengkapi data	_	sam
			b.	Via Telepon/cal	_	adengan
				center Petugas	=	penerimaan
				perekaman,men		pengaduan
				dan memvalida		pengaduan
				dan	Sir Ciigadu,	
				melakukanpend	ratatan	
				-		
				mengenai		
				Pengaduan ke		
				formulirpengad	luan	
			c.	Secara Tertulis		
				Surat aduan a	akan diterima	
				petugas persur	atan dan akan	
				diserahkan kep		
				terkait tata usa	•	
				Via media		
			l u.	online, email,		
				atau situs web		
				atau Situs Web	Kementeriali	

NO	KOMPONEN		URAIAN
			2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian
		n & Pendistribus ian	1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan 4. Jika dokumen pengajuan tidak lengkap maka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti

Tindak Lanjut Pengaduan	1. Informasi tindak penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: • Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruang danPenguasaan Tanah • Pengaduan mengenai pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal • Pengaduan mengenai sengketa dan konflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan 3. Dalam hal Pengaduan bersifat kompleks dan bereskalasi nasional, memerlukan penelitian
-------------------------------	---

		lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian	
Pe ar	engelola n engadua 2	 Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan Pelaporan disampaikan secara berkala Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjutPengaduan. 	_
ar	n engelola	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pengaduan pengelolaan pengaduan
KOM	IPONEN MANUF	ACTURING
1.	Dasar Hukum	 Undang U tentangPe Peraturan Guna Usaha, Hak Guna Bangunan, dan Hak Pakai Atas Tanah
		 Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisas
		Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional 5. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan 6. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan
		Pertanahan Nasional Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pengaturan dan Tata CaraPenetapan Hak Guna Usaha 7. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 15 Tahun 2018 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Printer Alat transportasi Alat komunikasi Peralatan pemeriksaan lapangan
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Panitia : S1 Hukum/Geodesi/D4 STPNPengadministrasi Pertanahan : Minimal S1
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Panitia : sesuai kebutuhanPengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan

7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 di dalam, 1 di luar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas
---	--

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	 Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		 c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasanpelayanan 3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akanmenjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar. 	

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN SK HAK

NO	KOMPONEN	URAIAN		
KOM	PONEN SERVICE	ICE DELIVERY		
1.	Persyaratan Pelayanan	 SK Pemberian Hak (wajib) Persil (wajib) Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan (wajib) Fotocopy Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan (wajib) Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Permohonan (wajib) Surat Kuasa Permohonan 		
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan prosess input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses pengolahan data. Proses pengolahan data Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas Penandatanganan produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan Penyerahan produk pelayanan 		
3.	Jangka waktu penyelesai an	7 Hari		
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk pelayanan	Register Surat Keputusan Hak		
6.	Penanganan pengaduan,	Pengelolaa n	Aktivita s	Waktu

	Dononimass	1. Pengadu menyampaikan 1 hari
saran,dan	Penerimaan	
masukan	&	aduannya dengan mekanisme kerja,
	Pencatatan	sbb: dilakukan
		a. Secara Lisan pada
		Pengadu datang ke loket ha
		pengaduan dan mengisi _{ri}
		formulir pengaduan dan _{yang}
		melengkapi data dukung sam
		b. Via Telepon/call center/sms adengan
		center Petugas melakukan penerimaan
		perekaman,mengidentifikasi pengaduan
		dan memvalidasiPengadu,
		dan
		melakukanpencatatan
		mengenai substansi
		Pengaduan ke dalam
		formulirpengaduan
		c. Secara Tertulis
		Surat aduan akan diterima
		petugas persuratan dan akan
		diserahkan kepada unit kerja
		terkait tata usaha
		d. Via media cetak/media <i>online</i> ,
		email, media sosial atau situs
		webKementerian
		2. Pengaduan berupa
		informasi pertanahan/informasi
		tata ruang dapat langsung
		ditangani dengan memberikan
		jawaban atas Pengaduan. Jika
		tidak selesai dan membutuhkan

	penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian	
Pemeriksaa n & Pendistribus ian	 Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk 	1 hari kerja

NO	KOMPONEN		URAIAN
NO	KOMPONEN	Tindak Lanjut Pengaduan	untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan 4. Jika dokumen pengajuan tidak lengkap maka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu denganpenjelasan 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 1. Informasi tindak lanjut penanganandisampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola 2. Petugas menginformasikan kepada Pengaduan dari Pengelola 2. Petugas menginformasikan kepada Pengaduan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruang danPenguasaan Tanah • Pengaduan mengenai pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal • Pengaduan mengenai sengketa dan konflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan 3. Dalam hal Pengaduan bersifat kompleks dan bereskalasi nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian

Pelaporan Pengelola an Pengadua	1. Unit kerja terkait melaporkan setiap 1 semua hasil tindak lanjut bulansekali Pengaduan kepada Pengelola palin Pengaduan
n	 2. Pelaporan disampaikan secara tanggal 5 pada 3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan n
	dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut 4. Laporan diarsipkan berdasarkan
	jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjutPengaduan.

		Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauanpengelolaan pengaduan	
KOMPONEN MANUF	ACTURING		
1. Dasar Hukum	tentang P 2. Peraturan Guna Usa Tanah 3. Peraturan dan Tarif Berlaku P Pertanaha 4. Peraturan Pertanaha Organisas	ndang Republik Indonesia Nomor 5 eraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Pemerintah Nomor 40 Tahun 1996 aha, Hak Guna Bangunan, dan Hak Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 atasJenis Penerimaan Negara Bukat ada Kementerian Agraria dan Tata R an Nasional Menteri Agraria dan Tata Ruang/K an Nasional Nomor 8 Tahun 2015 te ai dan Tata Kerja Kementerian Agraria pala Badan Pertanahan Nasional	tentang Hak Pakai Atas tentang Jenis n Pajak yang uang /Badan epala Badan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pengaturan dan Tata CaraPenetapan Hak Guna Usaha Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 15 Tahun 2018 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Printer
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas loket : Minimal D3 Pengolah Data : S1 Hukum/Geodesi/D4 STPNPengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawas an internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. 2. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diaksesoleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Pengolah Data : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 di dalam, 1 di luar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas

8. Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasanpengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasanpelayanan 3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan
-------------------------------------	--

kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN SK PERPANJANGAN/PEMBARUAN HAK

NO	KOMPONEN		URAIAN	
KOM	PONEN SERVICE	DELIVERY		
1.	Persyaratan Pelayanan	 Fotocopy Fotocopy Persil Fotocopy I Surat Person Surat Person 	rian Hak (wajib) Pajak Bumi dan Bangunan (wajib) Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangu KTP/Identitas Pemohon (wajib) mohonan Keringanan Biaya nohonan (wajib) sa Permohonan	unan
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	petugas l input data Berkas (S' 2. Penyerah 3. Pembayan	an dan proses verifikasi berkas permoket. Jika dinyatakan lengkap dilakua ke KKP dan akan terbit Surat TaFTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). an STTB dan SPS kepada pemohon ran PNBP ke Bank oleh pemohon ndistribusian berkas permohonan ke	ıkan prosess nda Terima
		dikembali	pemeriksaan berkas, jika kura kan kepada petugas loket untk diteru . Jika lengkap dilanjutkan proses j litian	ıskan kepada
		pendukur 7. Penyiapar 8. Proses ve pelayanar 9. Penandat 10. Pencatata	aan, penelitian, analisa, penyia ng, pengolahan data, administrasi tek n konsep produk pelayanan dan nota orifikasi dan persetujuan konsep pro n dan notadinas anganan produk pelayanan an produk pelayanan an produk pelayanan	inis dinas
3.	Jangka waktu penyelesaian	7 Hari		
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk pelayanan	Register Sura	at Keputusan Perpanjangan/Pembaru	ıan Hak
6.	Penanganan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu

1 1	Penerimaan	1. Pengadu menyampaikan 1 hari	—
pengaduan,	&	aduannya dengan mekanisme kerja,	
saran,dan masukan	Pencatatan	sbb: dilakukan	
Illasukali	Toncacacan	a. Secara Lisan pada	
		Pengadu datang ke loket ha	a
		pengaduan dan mengisi _{ri}	1
		formulir pengaduan dan _{yang}	
		melengkapi data dukung	n
		b. Via Telepon/call center/sms	
		center retugas melakukan	n l
		perekaman,mengiuentinkasi	
		dan memvalidasiPengadu, pengaduan dan	
		melakukanpencatatan	
		mengenai substansi	
		Pengaduan ke dalam	
		formulirpengaduan	
		c. Secara Tertulis	
		Surat aduan akan diterima	
		petugas persuratan dan akan	
		diserahkan kepada unit kerja	
		terkait tata usaha	
		d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs	
		webKementerian	
		2. Pengaduan berupa	
		informasi pertanahan/informasi	
		tata ruang dapat langsung	
		ditangani dengan memberikan	
		jawaban atas Pengaduan. Jika	
		tidak selesai dan membutuhkan	

	penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian	
Pemeriksaa n & Pendistribus ian	 Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar. 	1 hari kerja

2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan tidak lengkap maka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu denganpenjelasan 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti Tindak Lanjut Pengaduan 1. Informasi tindak lanjut penanganandisampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola 2. Petugas menginformasikan kepada Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan
pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruang danPenguasaan Tanah Pengaduan mengenai pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal Pengaduan mengenai sengketa dan konflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan Dalam hal Pengaduan bersifat kompleks dan bereskalasi nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh

Pelaporan Pengelola an Pengadua	1. Unit kerja terkait melaporkan setiap 1 semua hasil tindak lanjut bulansekali Pengaduan kepada Pengelola palin Pengaduan
n	 Pelaporan disampaikan secara tanggal 5 pada Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan n
	dapat dipertanggungjawabkan berikutnya serta memuat kesimpulan

dan/atau saran tindak lanjut 4. Laporan diarsipkan berdasarkan

			jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjutPengaduan.	
		Pemantau an Pengelola	Inspektur Jenderal berkoordinasi denganSekretaris Jenderal melakukan pemantauan	
		an Pengaduan	pengelolaan pengaduan	
KOM	IPONEN <i>MANUF</i>	ACTURING		
1.	Dasar Hukum	 Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentangPeraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1996 tentang Hak Guna Usaha,Hak Guna Bangunan, dan Hak Pakai Atas Tanah Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atasJenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional 		

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan
		Pertanahan Nasional Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pengaturan dan Tata CaraPenetapan Hak Guna Usaha 7. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 15 Tahun 2018 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Printer
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Analis : S1 Hukum/Geodesi/D4 STPNPengadministrasi Pertanahan : Minimal S1
4.	Pengawasan internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Analis : sesuai kebutuhanPengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 di dalam, 1 di luar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas

8. Evaluasi kinerja pelaksana	 Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasanpengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasanpelayanan 3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
-------------------------------------	---

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN SK PERUBAHAN HAK

NO	KOMPONEN		URAIAN	
KOM	KOMPONEN SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan Pelayanan	 Fotocopy Fotocopy Persil Fotocopy Surat Per Surat Per Surat Kua 	rian Hak (wajib) Pajak Bumi dan Bangunan Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangu KTP/Identitas Pemohon (wajib) mohonan Keringanan Biaya nohonan (wajib) asa Permohonan	
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	petugas linput data Berkas (S' 2. Penyerah 3. Pembayat 4. Proses pekerja terk 5. Proses dikembali pemohon dan pene 6. Pemeriks pendukut 7. Penyiapa 8. Proses ve pelayanat 9. Penandat 10. Pencatata	TTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). an STTB dan SPS kepada pemohon ran PNBP ke Bank oleh pemohon endistribusian berkas permohonan ke kait pemeriksaan berkas, jika kuran kan kepada petugas loket untk diteru . Jika lengkap dilanjutkan proses	ikan prosess inda Terima pada unit ng lengkap iskan kepada pemeriksaan pan bahan tnis dinas
3.	Jangka waktu penyelesai an	7 Hari		
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk pelayanan	Register Sura	at Keputusan Perubahan Hak	
6.	Penanganan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu

pengaduan, saran,dan masukan	Penerimaan & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan aduannya dengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi data dukung b. Via Telepon/call center/sms center Petugas melakukan perekaman,mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu,	kerja, dilakukan pada ha ri
		Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi data dukung b. Via Telepon/call center/sms center Petugas melakukan perekaman,mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu,	ha ri yang sam adengan penerimaan pengaduan

	tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian
Pemeriksaa n &	1. Pengaduan yang telah dicatat 1 hari kerja dan membutuhkan penanganan
Pendistribus	unit teknis dilaporkan kepada
ian	Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

NO	KOMPONEN		URAIAN
NO	KOMPONEN	Tindak Lanjut Pengaduan	2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan 4. Jika dokumen pengajuan tidak lengkap maka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu denganpenjelasan 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 1. Informasi tindak lanjut penanganandisampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kepada pengaduan dari Pengelola 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: • Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dan/atau Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengaduan mengenai pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil aksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengaduan mengenai pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil aksanakan oleh Inspektorat Jenderal • Pengaduan mengenai sengketa dan konflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan 3. Dalam hal Pengaduan bersifat kompleks dan bereskalasi nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diseksaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh

Pelaporan Pengelolaa n Pengaduan	1. Unit kerja terkait melaporkan setiap 1 semua hasil tindak lanjut bulansekali Pengaduan kepada Pengelola palin Pengaduan
	 2. Pelaporan disampaikan secara tanggal 5 pada 3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan n
	dapat dipertanggungjawabkan berikutnya
	serta memuat kesimpulan

serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut

			4. Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjutPengaduan.	
		Pemantaua n	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal	
		Pengelolaan	melakukan pemantauan	
		Pengaduan	pengelolaan pengaduan	
KOM	PONEN MANUE	ACTURING		
1.	Dasar Hukum	tentangPe 2. Peraturan	ndang Republik Indonesia Nomor 5 T raturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Pemerintah Nomor 40 Tahun 1996 t na,Hak Guna Bangunan, dan Hak Paka	tentang Hak
		dan Tarif <i>a</i> Jenis Pene	Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tatas erimaan Negara Bukan Pajak yang B ianAgraria dan Tata Ruang /Badan P	erlaku Pada

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 7 Tahun 2017 tentang
		Pengaturan dan Tata CaraPenetapan Hak Guna Usaha 7. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 15 Tahun 2018 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Printer
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Analis : S1 Hukum/Geodesi/D4 STPNPengadministrasi Pertanahan : Minimal S1
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Analis : sesuai kebutuhanPengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 di dalam, 1 di luar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasanpengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasanpelayanan 3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
----	----------------------------------	---

STANDAR PELAYANAN

PENDAFTARAN TANAH WAKAF BERUPA HAK MILIK DAN YANG BERASAL DARITANAH MILIK ADAT

NO	KOMPONEN	URAIAN	
KOM	PONEN SERVICE	DELIVERY	
1.	Persyaratan Pelayanan	 Surat permohonan Peta Bidang Tanah/Surat ukur Sertifikat Hak Milik yang bersangkutan/bukti kepemilikan tanah yang sah Akta Ikrar Wakaf (AIW) atau Akta Pengganti Akta Ikrar Waka (APAIW) Surat pengesahan Nazhir yang bersangkutan dari instans yang menyelenggarakan urusan agama tingkat kecamatan deri Surat pernyataan dari Nazhir/Wakif atau sura keterangan dari Kepala Desa/Lurah/tokoh masyaraka bahwa tanahnya tidak dalam sengketa, perkara, sita dar tidak dijaminkan 	
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur		
3.	Jangka waktu penyelesaian	98 Hari	
4.	Biaya/tarif	Pelayanan ini tidak berbayar	
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Tanah Wakaf	
6.	Penanganan	Pengelolaan Aktivitas Waktu	

pengaduan, saran, dan masukan	& Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan aduannya dengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi data dukung b. Via Telepon/call center/sms center Petugas melakukan perekaman,mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukanpencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulirpengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugas persuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs web Kementerian 2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan	kerja, dilakuka n pada hari yang sama dengan penerima an pengadua n
	Pemeriksaa n & Pendistribus ian	Pemeriksaan dan pendistribusian	1 hari kerja

NO K	COMPONEN		URAIAN
			Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar. 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumendan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan 4. Jika dokumen pengajuan tidak lengkap maka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu dengan penjelasan 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti
		Tindak Lanjut Pengaduan	1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola, 2. Petugas menginformasikan kepadaPengelola Pengaduan: • Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaanpelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruang dan PenguasaanTanah • Pengaduan mengenai pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh InspektoratJenderal • Pengaduan mengenai sengketa dan konflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan 3. Dalam hal Pengaduan bersifat kompleks dan bereskalasi nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian

Pelapo Pengelo Pengad	plaan semua hasil tindak lanjut s
	2. Pelaporan disampaikan secara berkala 3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut 4. Laporan diarsipkan berdasarkan

		Pemantau an Pengelola an Pengadua	jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan. Inspektur Jenderal berkoordinas dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	
KOMI	PONEN <i>MANUF.</i>	n ACTURING		
	Dasar Hukum	1. Undang UitentangPe	ndang Republik Indonesia Nomor 5 T eraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997	
		Pendaftar 3. Peraturan Peraturan	Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 t	entang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pejabat Pembuat Akta Tanah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah 4. Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis
		dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional
		 Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2006 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang
		Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan PertanahanNasional 8. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Printer Alat transportasi Alat ukur (pita ukur, Teodolit/Total Station serta GNSS RTK)
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas loket : Minimal D3 Pengolah Data : S1 Geodesi/D4 STPN Surveyor Pemetaan : S1 Geodesi/D4 atau D1 STPN/pernah mengikuti diklat survei pengukuran danpemetaan Pengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diaksesoleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Surveyor Pemetaan : sesuai kebutuhan Pengolah Data 1 orangPengadministrasi Pertanahan 1 orang Tim Panitia : sesuai kebutuhan
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 di dalam, 1 di luar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasanpelayanan 3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

STANDAR PELAYANAN

PENDAFTARAN TANAH WAKAF BERUPA HAK GUNA USAHA, HAK GUNABANGUNAN DANHAK PAKAI ATAS TANAH NEGARA

NO	KOMPONEN	URAIAN			
KOM	KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persvaratan Pelayanan	 Surat Permohonan Surat Ukur Sertifikat Hak Guna Usaha/Hak Guna Bangun Pakai yangbersangkutan Akta Ikrar Wakaf (AIW) atau Akta Pengganti Akta Wakaf (APAIW) Surat pengesahan Nazhir yang bersangkutan dari instansi yangmenyelenggarakan urusan agama tingkat kecamatan Surat pernyataan dari Nazhir bahwa tanahnya tidak dalam sengketa,perkara, sita dan tidak dijaminkan 			
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 dalam sengketa,perkara, sita dan tidak dijaminkan Pemohon mendaftar di Loket dengan membawa berkas lengkap Petugas loket melakukan verifikasi berkas, jika lengka petugas loketmenandatangani hasil verifikasi Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang leng dikembalikan kepada petugas loket untuk diterusi kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan propenerbitan surat tugas pengukuran. Surveyor Pemetaan melakukan pengukuran di lapanga Petugas melakukan pengolahan data sampai terbit pers (peta bidang) Tim Panitia melakukan pemeriksaan lapangan Tim Panitia menerbitkan surat keputusan hak tanah wakaf Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas Penandatanganan produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan 			
3.	Jangka waktu penyelesai an	98 Hari			
4. 5.	Biaya/tarif Produk pelayanan	Pelayanan ini tidak berbayar Sertifikat			
6.	Penanganan	Pengelolaan Aktivitas	Waktu		

	pengaduan,	Penerimaan		
	saran,dan	&	aduannya dengan mekanisme	kerja,
	masukan	Pencatatan	sbb:	dilakuka
			a. Secara Lisan	n pada
			Pengadu datang ke loket	hari yang
			pengaduan dan mengisi	sama
			formulir pengaduan dan	dengan
			melengkapi datadukung	penerima
			b. Via Telepon/call center/sms	an
			<i>center</i> Petugas melakukan	pengadua
			perekaman,	n
			mengidentifikasi dan	
			memvalidasiPengadu, dan melakukan	
			pencatatanmengenai substansiPengaduan	
			ke dalam formulir	
			pengaduan	
			c. Secara Tertulis	
			Surat aduan akan diterima	
			petugaspersuratan dan akan	
			diserahkan kepada unit	
			kerja terkait tata usaha	
			d. Via media cetak/media	
			<i>online, email,</i> media sosial	
			atau situs web Kementerian	
			2. Pengaduan berupa	
			informasi pertanahan/informasi	
			tata ruang dapat langsung	
			ditangani dengan memberikan	
			jawaban atas Pengaduan. Jika	
			tidak selesai dan membutuhkan	
			penanganan oleh unit teknis	
			maka lanjut ke Pemeriksaan dan	
			pendistribusian	
		_	 Pengaduan yang telah 	1 hawi least-
		Pemeriksaa	dicatat dan	-1 hari kerja
		n &	membutuhkan penanganan	
		Pendistribus	unit teknis	
		ian	dilaporkan kepada Pejabat Pengelola	
			i engelola	

N O	KOMPONEN	URAIA N	
		Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar. 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumendan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan 4. Jika dokumen pengajuan tidak lengkap maka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu dengan penjelasan 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola, 2. Petugas menginformasikan kepadaPengelola Pengaduan: • Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaanpelanggaran dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan Penganfaatan Ruang dan Penganfaatan Ruang dan Pengaduan mengenai pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektoratjenderal • Pengaduan mengenai sengketa dan konflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Pengaduan bersifat kompleks dan bereskalasi nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian	

an Pengaduan kepa Pengadua Pengaduan	ıda Pengelola	aolroli
		paling
n 2. Pelaporan disam berkala 3. Laporan disus sistematis, singkat dapat dipertang	sun secara	lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

serta memuat kesimpulan

		Pemantau an Pengelola	dan/atau saran tindak lanjut 4. Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan. Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauanpengelolaan	
		an Pengaduan	pengaduan	
KO	MPONEN <i>MANU</i>	1		
1.	Dasar Hukum	tentangPe 2. Peraturan Pendaftara	Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 te	tentang

Peraturan Jabatan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pejabat Pembuat Akta Tanah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah 4. Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional
		 Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanahsebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2006 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor
2.	Sarana,	Pertanahan 1. Alat Tulis Kantor
	prasarana, dan/atau fasilitas	 Komputer Jaringan Internet Printer Alat transportasi Alat ukur (pita ukur, Teodolit/Total Station serta GNSS RTK)
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas loket : Minimal D3 Pengolah Data : S1 Geodesi/D4 STPN Surveyor Pemetaan : S1 Geodesi/D4 atau D1 STPN/pernah mengikuti diklat survei pengukuran danpemetaan. Pengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Surveyor Pemetaan : sesuai kebutuhan Pengolah Data 1 orangPengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 di dalam, 1 di luar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan surveikepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasanmasyarakat yang diisi secara <i>online</i> oleh pengguna layanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasanpelayanan Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN HAK MILIK ATAS SATUAN RUMAH SUSUN

NO	KOMPONEN	URAIAN			
KOM	KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	Dokumen Yang Dientri: 1. Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) 2. Permohonan Jumlah Unit Satuan Rumah Susun (wajib) 3. Akta Pemisahan HMSRS (wajib) 4. Surat Pengesahan Pertelaan Rumah Susun (wajib) 5. Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) 6. Gambar Denah 7. Surat Permohonan Keringanan BiayaKelengkapan Dokumen Lainnya: 1. Surat Permohonan (wajib) 2. Fotocopy KTP/KK (wajib) 3. Surat Izin Layak Huni (wajib) 4. Proposal Pembangunan Rumah Susun (wajib) 5. Advis Planning (wajib) 6. Surat Kuasa Permohonan			
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan prosess input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor(SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses pengolahan data. Proses pengolahan data Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas Penandatanganan produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan Penyerahan produk pelayanan 			
3.	Jangka waktu penyelesai an	30 Hari			
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN			
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun			
6.	Penanganan	Pengelolaan Aktivitas Waktu			

pengaduan, saran,dan masukan	Penerimaa n & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan aduannya dengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi data dukung b. Via Telepon/call center/sms center Petugas melakukan perekaman,mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansiPengaduanke dalam formulir pengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugas persuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs web Kementerian 2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan.	1 hari kerja, dilakuka n pada hari yang sama dengan penerima an pengadua n
		memberikan jawaban atas	

NO	KOMPONEN		URAIAN	
	KOMI ONLIN	Pemeriksaa n & Pendistribus ian	penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan danpendistribusian 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atasPengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjutiPengaduan 4. Jika dokumen pengajuan tidak lengkap maka pengaduan ditolak dandisampaikan kepada pengadu dengan penjelasan 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditndaklanjuti	1 hari kerja

Tindak Lanjut Pengaduan	1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola, 2. Petugas menginformasikan kepadaPengelola Pengaduan: • Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfatan Ruangdan Penguasaan Tanah • Pengaduan mengenai pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil aksanakan oleh InspektoratJenderal • Pengaduan mengenai sengketa dan konflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan 3. Dalam hal Pengaduan bersifat kompleks dan bereskalasi nasional,memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapatdilakukan oleh Kementerian
-------------------------------	---

Pelaporan Pengelola an Pengadua	1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan	setiap 1 bulan sekali paling
n	dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut 4. Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut	lambat tanggal 5 pada bulan berikutny a
Pemantaua n Pengelolaan	dengan Sekretaris Jenderal	

NO	KOMPONEN	URAIAN			
		Pengaduan pengelolaan pengaduan			
KOM	KOMPONEN MANUFACTURING				
1.	Dasar Hukum	 Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 tentangPeraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional 			
		 Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisas Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan 			
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Mesin Ketik Manual			
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas loket : Minimal D3 Pengolah Data : S1 Hukum/Geodesi/D4 STPNPengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan			
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoringberkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar. 			
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Pengolah Data : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan			
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan 			

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 di dalam, 1 di luar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra (Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	 Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna

NO	KOMPONEN	URAIAN
		layanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasanpelayanan 3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

STANDAR PELAYANAN

PERMOHONAN SK PEMBERIAN HAK GUNA USAHA PERORANGAN

NO	KOMPONEN	URAIAN			
KOM	KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	 Bukti Alas Hak Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) Surat Permohonan Pengukuran Persil Surat Pelimpahan Pengukuran dan Pemetaan Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Kuasa Permohonan Surat-surat bukti pelepasan hak dan pelunasan tanah dan rumah (RumahGol III) Fotocopy Akta Pendirian dan Pengesahan Badan Hukum SK Penunjukan badan hukum yang dapat memperoleh Hak Milik dariKepala Badan Pertanahan Nasional Izin Lokasi atau Surat Izin Penunjukan Penggunaan Tanah Proposal atau Rencana Pengusahaan Tanah Surat Keterangan Berkedudukan di Indonesia Surat Rekomendasi dari Departemen Luar Negeri SK dari Bupati/Walikota/Gubernur Proposal Penggunaan Tanah Jangka Panjang dan Jangka Pendek SK Pelepasan Kawasan Hutan dari Departemen Kehutanan 			
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 SK Pelepasan Kawasan Hutan dari Departemen Kehuta Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonar petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan pinput data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terima E (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada uni kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lei dikembalikan kepada petugas loket untuk diter kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan penerbitan surat tugas turun lapangan Pantia melakukan pemeriksaan dan penelitian lapangan Pantia pemeriksaan tanah menandatangani risalah Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas Penandatanganan produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan 			
3.	Jangka waktu penyelesai an	38 Hari			
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas yang berlakupada Kementerian ATR/BPN			
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan Pemberian Hak Guna Usaha Perorangan			
6.	Penanganan	Pengelolaan Aktivitas	Waktu		

pengaduan, saran,dan masukan Penerimaan &Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan 1 hari aduannya dengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi data dukung b. Via Telepon/call center/sms center Petugas melakukan perekaman,mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukanpencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulirpengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugas persuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs webKementerian
---	---

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian	
		Pemeriksaa n & dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. 2. Pejabat pengelola pengaduan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan 4. Jika dokumen pengajuan tidak lengkap maka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti	kerja

Tindak Lanjut Pengaduan	1. Informasi tindak lanjut penanganandisampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: • Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruang danPenguasaan Tanah • Pengaduan mengenai pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal • Pengaduan mengenai sengketa dan konflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan 3. Dalam hal Pengaduan bersifat kompleks dan bereskalasi nasional, memerlukan penelitian
-------------------------------	---

Pelaporan	lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian 1. Unit kerja terkait melaporkan setiap	
Pengelola an Pengadua	semua hasil tindak lanjut bulan: Pengaduan kepada Pengelola paling Pengaduan lamba	5
n Pemantaua	 Pelaporan disampaikan secara berkala Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjutPengaduan. Inspektur Jenderal berkoordinasi 	bulan
n l'emantaua	dengan	

NO	KOMPONEN	URAIAN		
		Pengelolaa n Pengadua n	Sekretaris Jenderal melakukan pemantauanpengelolaan pengaduan	
KOM	PONEN MANU	FACTURING		
1.	Dasar Hukum	tentangPer 2. Peraturan Guna Usah Tanah 3. Peraturan dan Tarif Berlaku Pa Pertanahan	ndang Republik Indonesia Nomor 5 raturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Pemerintah Nomor 40 Tahun 1996 na, Hak Guna Bangunan, dan Hak Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 t atasJenis Penerimaan Negara Bukan nda Kementerian Agraria dan Tata Ru n Nasional Menteri Agraria dan Tata Ruang/Ke	Pajak yang lang /Badan
		Organisasi Ruang/Kep 5. Peraturan Pertanahai Organisasi Pertanahai 6. Peraturan Pengaturan 7. Peraturan Pertanahai	pala Badan Pertanahan Nasional Menteri Agraria dan Tata Ruang/Ke n Nasional Nomor 38 tahun 20 n Menteri Agraria dan Tata Ruang/Ke	epala Badan 16 tentang epala Badan 17 tentang
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Alat Tulis R 2. Komputer 3. Jaringan In 4. Printer 5. Alat transp 6. Alat komun 7. Peralatan p	ternet	
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket Panitia STPNPengadr	: Minimal D3 : S1 Hukum/Geodesi/D4 ninistrasi Pertanahan : Minimal S1	
4.	Pengawa san internal	ditugaskan 2. Pengawasa monitoring dari dan d Kantor Per	an juga dilakukan dengan menggunal g berkas berbasis Web KKP yang dapa apat diakses oleh seluruh pejabat di tanahan Kabupaten Banjar.	kan aplikasi at dimonitor
5.	Jumlah pelaksana	: orang	: sesuai ngadministrasi Pertanahan	
6.	Jaminan pelayana n	karena kela paling lam 2. Pelayanan pungutan l diluar ket	i kesalahan penulisan naskah yang alaian petugas, maka produk layanan a bat dalam waktu 1 x 24 jam Badan Pertanahan Nasional ad liar. Jika pemohon menemukan pung entuan, maka dapat melapor kepa penyelenggaraan pemerintahan	akan diganti alah tanpa utan lain

 Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 di dalam, 1 di luar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui 	
---	--

		bank mitra(<i>Cashless</i>) 8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasanpengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasan pelayanan
		3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

STANDAR PELAYANAN

PERMOHONAN SK PEMBERIAN HAK GUNA USAHA BADAN HUKUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOM	PONEN SERVICE	DELIVERY
1.	Persyaratan Pelayanan	 Bukti Alas Hak Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) Surat Permohonan Pengukuran Persil Surat Pelimpahan Pengukuran dan Pemetaan Izin Lokasi atau Surat Izin Penunjukan Penggunaan Tanah (wajib) Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Kuasa Permohonan Surat-surat bukti pelepasan hak dan pelunasan tanah dan rumah(Rumah Gol III) Fotocopy Akta Pendirian dan Pengesahan Badan Hukum SK Penunjukan badan hukum yang dapat memperoleh Hak Milik dariKepala Badan Pertanahan Nasional Izin Lokasi atau Surat Izin Penunjukan Penggunaan Tanah Proposal atau Rencana Pengusahaan Tanah Surat Rekomendasi dari Departemen Luar Negeri SK dari Bupati/Walikota/Gubernur Proposal Penggunaan Tanah Jangka Panjang dan Jangka Pendek SK Pelepasan Kawasan Hutan dari Departemen Kehutanan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan proses input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses penerbitan surat tugas turun lapangan Pantia melakukan pemeriksaan dan penelitian lapangan Proses membuat risalah pemeriksaan lapangan Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas Penandatanganan produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan Penyerahan produk pelayanan
3.	Jangka waktu penyelesaian	38 Hari
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis
		PNBP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan Pemberian Hak Guna Usaha Badan Hukum
6.	Penanganan	Pengelolaan Aktivitas Waktu

saran,dan masukan & Pencatatan s	a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi data dukung b. Via Telepon/call center/sms center Petugas melakukan	kerja, dilakukan pada ha ri
----------------------------------	---	---

NO	KOMPONEN	URAIAN
NO	KOMI ONLIN	2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian Pemeriksaa 1. Pengaduan yang telah dicatat 1 hari kerja
		dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan: • Kepala Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat melalui Kepala Bagian Humas, untuk Kementerian • Kepala Bagian Tata Usaha, untukKantor Wilayah BPN • Kepala Subbagian Tata Usaha, untuk Kantor Pertanahan
		 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait
		dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan 4. Jika dokumen pengajuan tidak lengkap maka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu denganpenjelasan 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti

dapat berikutnya

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut 4. Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjutPengaduan.
		Pemantau Inspektur Jenderal berkoordinasi denganSekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan pengaduan
KOM	PONEN MANUF	ACTURING
1.	Dasar Hukum	 Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1996 Guna Usaha, Hak Guna Bangunan, dan Hak Pakai Atas Tanah Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atasJenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan
		Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisas Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional 5. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan 6. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pengaturan dan Tata CaraPenetapan Hak Guna Usaha 7. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 15 Tahun 2018 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Printer Alat transportasi Alat komunikasi Peralatan pemeriksaan lapangan
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Panitia : S1 Hukum/Geodesi/D4 STPNPengadministrasi Pertanahan : Minimal S1
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoringberkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Panitia : sesuai kebutuhanPengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 di dalam, 1 di luar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasanmasyarakat yang diisi secara <i>online</i> oleh pengguna layanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasanpelayanan Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh masing-masing kantor pertanahan.

STANDAR PELAYANAN PERALIHAN HAK - JUAL BELI

NO	KOMPONEN	URAIAN				
KOM	KOMPONEN SERVICE DELIVERY					
1.	Persyaratan Pelayanan	2. Akta Jual 1 3. Fotocopy 4. Fotocopy 5. Fotocopy 6. Fotocopy 7. Surat Pers 8. NPWP 9. Surat Pers 10. Surat Kual 11. Surat Pers 12. Surat Rep 13. Surat Kep	1. Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) 2. Akta Jual Beli (wajib) 3. Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan (wajib) 4. Fotocopy Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan (wajib) 5. Fotocopy Surat Setoran Pajak/PPH 6. Fotocopy KTP/Identitas Pemohon 7. Surat Permohonan Keringanan Biaya 8. NPWP 9. Surat Permohonan (wajib) 10. Surat Kuasa Permohonan 11. Surat Pernyataan dari KAKANWIL 12. Surat Pernyataan Kepanjangan Nama 13. Surat Pengantar PPAT			
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan proses input data ke KKP danakan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepadapetugas loket untuk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses pengambilan buku tanah Analis melakukan pemeriksaan dan verifikasi buku tanah Proses pencatatan peralihan hak pada buku tanah Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan 				
3.	Jangka waktu penyelesai an	10. Penyerahan produk pelayanan 5 Hari				
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlakupada Kementerian ATR/BPN				
5.	Produk pelayanan	Catatan Perubahan Peralihan Hak				
6.	Penanganan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu		

pengaduan, saran,dan masukan Penerimaa n & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan aduannyadengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi datadukung b. Via Telepon/call center/sms centerPetugas melakukan perekaman, mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulir pengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugas persuratan dan akan diserahkan kepada unit kerjaterkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs webKementerian 2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapatlangsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan.Jika tidak selesai dan membutuhkan	l hari kerja, dilakuka n pada hari yang sama dengan penerima an pengadua n
--	--	--

NO	KOMPONEN		URAIAN	
		n & Pendistribus ian	penanganan oleh unit teknis makalanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian I. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar. I. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjukuntuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. I. Pejabat yang ditunjuk merumuskan intimasalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait denganPengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan I. Jika dokumen pengajuan tidak lengkapmaka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu dengan penjelasan I. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unitkerja terkait untuk ditindaklanjuti	1 hari kerja

Tindak Lanjut Pengaduan	1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu palinglama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola, 2. Petugas menginformasikan kepadaPengelola Pengaduan: • Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruangdan Penguasaan Tanah • Pengaduan mengenai pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal • Pengaduan mengenai sengketadan konflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan 3. Dalam hal Pengaduan bersifat kompleks dan berskala nasional, memerlukan
-------------------------------	--

|--|

N O	KOMPONEN	URAIA N		
		Pengelola an Pengadua n	Sekretaris Jenderal melakukan pemantauanpengelolaan pengaduan	
		KOMPONEN	<i>MANUFACTURING</i>	
1.	Dasar Hukum	 Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentangPeraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentangPeraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarifatas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2006 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan PertanahanNasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan PertanahanNasional Nomor 38 tahun 2016 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan 		
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kompute Jaringan I Printer Mesin Ke Mesin Foton 	r Internet tik Manual	
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loke Analis Hukum/Geo S1 Sesuai ke	: Minimal S1 desiPengadministrasi Pertanahan :	
4.	Pengawas an internal	ditugaska 2. Pengawa aplikasi r dimonito lingkunga	san juga dilakukan dengan m nonitoring berkas berbasis Web KKP r dari dan dapat diaksesoleh seluruh an Kantor Pertanahan Kabupaten Ban	enggunakan yang dapat n pejabat di
5.	Jumlah pelaksana		: 1 orang strasi Pertanahan : 1 orang	
6.	Jaminan pelayanan	disebabka layanan a jam 2. Pelayana pungutan diluar ke	di kesalahan penulisan naskah yang an karena kelalaian petugas, maka pr akan diganti paling lambatdalam wak n Badan Pertanahan Nasional adalah n liar. Jika pemohon menemukan pur tentuan, maka dapatmelapor kepada s penyelenggaraan pemerintahan	tu 1 x 24 tanpa ngutan lain

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasanpengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasanmasyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengantahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan penggunalayanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi surveikepuasan pelayanan 3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

STANDAR PELAYANAN PERALIHAN HAK - JUAL BELI HGB BADAN HUKUM

NO	KOMPONEN	URAIAN			
KOM	PONEN SERVICE	DELIVERY			
1.	Persyaratan Pelayanan	 Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) Akta Jual Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan (wajib) Fotocopy Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan (wajib) Fotocopy Surat Setoran Pajak/PPH Fotocopy KTP/Identitas Pemohon Surat Permohonan (wajib) Surat Kuasa Permohonan Surat Pernyataan dari KAKANWIL Surat Pernyataan kepanjangan Nama Surat Reputusan Pemegang HPL Surat Pengantar PPAT 			
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan olel petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan proses input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor(SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan prose pengambilan buku tanah Analis melakukan pemeriksaan dan verifikasi buku tanah Proses pencatatan peralihan hak pada buku tanah Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan Penyerahan produk pelayanan 			
3.	Jangka waktu penyelesai an	5 Hari			
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlakupada Kementerian ATR/BPN			
5.	Produk pelayanan	Catatan Perubahan Peralihan Hak			
6.	Penanganan	Pengelolaan Aktivitas Waktu			

pengaduan, saran,dan masukan	Penerimaa n & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan aduannyadengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi datadukung b. Via Telepon/call center/sms centerPetugas melakukan perekaman, mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulir pengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugaspersuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs webKementerian 2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikanjawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian	T hari kerja, dilakuka n pada hari yang sama dengan penerima an pengadua n
------------------------------------	--------------------------------	--	--

NO	KOMPONEN		URAIAN	
		n & Pendistribus ian	 Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjukuntuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerjayang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan Jika dokumen pengajuan tidak lengkapmaka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu dengan penjelasan Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unitkerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	 Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu palinglama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola, Petugas menginformasikan kepadaPengelola Pengaduan: Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruangdan Penguasaan Tanah Pengaduan mengenai pelanggarandisiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal Pengaduan mengenai sengketa dankonflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan Dalam hal Pengaduan bersifat kompleksdan berskala nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian 	

		Pelaporan Pengelola an Pengadua n Pemantau an Pengelola an Pengelola an Pengadua n	 Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepadaPengelola Pengaduan Pelaporan disampaikan secara berkala Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjutPengaduan. Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan 	setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya
		TO MADO NITTO	NA ANTITA CTUDING	
1.	Dasar Hukum	1. Undang Ur 1960 tentang	MANUFACTURING ndang Republik Indonesia Nomor 5 7	Гahun

Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1996 tentang Hak Guna Usaha, Hak Guna Bangunan, dan Hak Pakai Atas Tanah Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan JabatanPejabat Pembuat Akta Tanah Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atasJenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2006 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan
		Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional 7. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Printer Mesin Ketik Manual Mesin Foto Copy
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Analis : Minimal S1 Hukum/GeodesiPengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan

7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas
---	--

8. Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan surveikepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasanmasyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengantahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasanpelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan penggunalayanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi surveikepuasan pelayanan 3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
-------------------------------------	---

STANDAR PELAYANAN PERALIHAN HAK - PEWARISAN

NO	KOMPONEN	URAIAN		
		KOMPONEN SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan Pelayanan	 Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) Surat Keterangan Warisan (wajib) Akta Pembagian Harta Warisan Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan (wajib) Fotocopy Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan Fotocopy KTP/Identitas Pemohon Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Permohonan Surat Kuasa Permohonan Surat Keterangan Kematian Surat Pengantar PPAT 		
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan proses input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor(SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses pengambilan buku tanah Analis melakukan pemeriksaan dan verifikasi buku tanah Proses pencatatan peralihan hak pada buku tanah Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan Pencatat Penyerahan produk pelayanan 		
3.	Jangka waktu penyelesai an	5 Hari		
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk pelayanan	Catatan Perubahan Peralihan Hak		
6.	Penanganan	Pengelolaan Aktivitas Waktu		

pengaduan, saran,dan masukan	Penerimaa n & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan aduannyadengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi datadukung b. Via Telepon/call center/sms centerPetugas melakukan perekaman, mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulir pengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugaspersuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs webKementerian 2. Pengaduan berupa informasi	I hari kerja, dilakuka n pada hari yang sama dengan penerima an pengadua n
------------------------------------	--------------------------------	--	--

	pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikanjawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian	
Pemeriksaa n & Pendistribus ian	1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola	1 hari kerja

NO	KOMPONEN		URAIAN	
	MONT GIVEN		Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjukuntuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerjayang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan 4. Jika dokumen pengajuan tidak lengkapmaka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu dengan penjelasan 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unitkerja terkait untuk ditindaklanjuti	
		Tindak Lanjut Pengaduan	1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu palinglama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola, 2. Petugas menginformasikan kepadaPengelola Pengaduan: • Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruangdan Penguasaan Tanah • Pengaduan mengenai pelanggarandisiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal • Pengaduan mengenai sengketa dankonflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan	
			3. Dalam hal Pengaduan bersifat kompleksdan berskala nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian	

		Pelaporan Pengelola an Pengadua n Pemantaua n Pengelola an Pengelola an Pengadua n	 Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepadaPengelola Pengaduan Pelaporan disampaikan secara berkala Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjutPengaduan. Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauanpengelolaan pengaduan 	setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya
		KOMPONEN	MANUFACTURING	
1.	Dasar Hukum	 Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentangPeraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan JabatanPejabat Pembuat Akta Tanah sebagaimana telah diubah dengan 		

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional 4. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2006 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah 5. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang
		Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional 6. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Printer Mesin Ketik Manual Mesin Foto Copy
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Analis : Minimal S1 Hukum/GeodesiPengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoringberkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor PertanahanKota Banjarmasin.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasanpelayanan 3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.

STANDAR PELAYANAN PERALIHAN HAK - TUKAR-MENUKAR

NO	KOMPONEN		URAIAN		
KOM	KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	 Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) Akta Tukar Menukar (wajib) Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan (wajib) Fotocopy Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan Surat Persetujuan dari Kementerian Agama Surat Persetujuan dari Badan Wakaf Indonesia Fotocopy KTP/Identitas Pemohon Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Permohonan Surat Kuasa Permohonan Surat Pengantar PPAT Surat Pernyataan dari KAKANWIL 			
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Surat Pernyataan dari KAKANWIL Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan opetugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan proinput data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Teri Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor(SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada uni kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang leng dikembalikan kepada petugas loket untuk diterus kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan propengambilan buku tanah Analis melakukan pemeriksaan dan verifikasi buku tara, Proses pencatatan peralihan hak pada buku tanah Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan 			
3.	Jangka waktu penyelesaian	5 Hari			
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlakupada Kementerian ATR/BPN			
5.	Produk pelayanan	Catatan Perubahan Peralihan Hak			
6.	Penanganan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu	

pengaduan, saran,dan masukan	Penerimaa n & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan aduannyadengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi datadukung b. Via Telepon/call center/sms centerPetugas melakukan perekaman, mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulir pengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugaspersuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial	hari kerja, dilakuka n pada hari yang sama dengan penerima an pengadua n
------------------------------------	--------------------------------	---	--

|--|

NO	KOMPONEN		URAIAN	1	
			oleh unit teknis maka lanjut ke		
			Pemeriksaan dan pendistribusian	4.1.	, .
		Pemeriksaa		1 hari	кегја
		n &	dan membutuhkan		
		Pendistribus	penanganan unit teknis		
		ian	dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor		
			Pertanahan Kabupaten		
			Banjar.		
			2. Pejabat pengelola pengaduan		
			memerintahkan pejabat yang		
			ditunjukuntuk melakukan		
			pemeriksaan atas Pengaduan.		
			3. Pejabat yang ditunjuk		
			merumuskan inti masalah yang		
			diadukan; meneliti kelengkapan		
			data dukung, dokumen		
			dan/atau informasi yang terkait		
			dengan Pengaduan; dan		
			mengusulkan unit kerjayang		
			terkait dengan substansi		
			Pengaduan untuk		
			menindaklanjuti Pengaduan 4. Jika dokumen pengajuan tidak		
			lengkapmaka pengaduan		
			ditolak dan disampaikan		
			kepada pengadu dengan		
			penjelasan		
			5. Jika pengaduan diterima maka		
			pengaduan didistribusikan		
			kepada unitkerja terkait untuk		
			ditindaklanjuti		

Lanjut Pengaduan Dengaduan		Lar		kepada Pengadu palinglama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola, 2. Petugas menginformasikan kepadaPengelola Pengaduan: • Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruangdan Penguasaan Tanah • Pengaduan mengenai pelanggarandisiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal • Pengaduan mengenai sengketa dankonflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan 3. Dalam hal Pengaduan bersifat kompleksdan berskala nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan	
-------------------------------	--	-----	--	---	--

Pelaporan Pengelola an Pengadua n Pemantau an Pengelola an Pengadua n	 Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepadaPengelola Pengaduan Pelaporan disampaikan secara berkala Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjutPengaduan. Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan 	setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	 Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentangPeraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan JabatanPejabat Pembuat Akta Tanah Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2006 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional 6. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan 7. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pengaturan dan Tata CaraPenetapan Hak Guna Usaha 8. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 15 Tahun 2018 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan 1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Printer
	***	5. Mesin Ketik Manual 6. Mesin Foto Copy
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Analis : Minimal S1 Hukum/GeodesiPengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan

7	T	T. D. 1.1
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasanpengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasanmasyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengantahapan sebagai berikut;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasanpelayanan
		3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

STANDAR PELAYANAN PERALIHAN HAK - HIBAH

NO	KOMPONEN	URAIAN		
KOM	PONEN SERVICE	DELIVERY		
1.	Persyaratan Pelayanan	 Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) Akta Hibah (wajib) Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan (wajib) Fotocopy Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan Fotocopy Surat Setoran Pajak/PPH Fotocopy KTP/Identitas Pemohon Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Permohonan (wajib) Surat Kuasa Permohonan Surat Pengantar PPAT Surat Pernyataan Kepanjangan Nama 		
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan proses input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor(SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses pengambilan buku tanah Analis melakukan pemeriksaan dan verifikasi buku tanah Proses pencatatan peralihan hak pada buku tanah Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan Pencatat Penyerahan produk pelayanan 		
3.	Jangka waktu penyelesai an	5 Hari		
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk pelayanan	Catatan Perubahan Peralihan Hak		
6.	Penanganan	Pengelolaan Aktivitas Waktu		

pengaduan, saran,dan masukan	Penerimaa n & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan aduannyadengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi datadukung b. Via Telepon/call center/sms centerPetugas melakukan perekaman, mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulir pengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugaspersuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs webKementerian 2. Pengaduan berupa informasi	T hari kerja, dilakuka n pada hari yang sama dengan penerima an pengadua n
------------------------------------	--------------------------------	--	--

	pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikanjawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian		
Pemeriksaa n & Pendistribus ian	1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola	1 hari	kerja

NO KOMPONEN		URAIAN	
		Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjukuntuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerjayang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan 4. Jika dokumen pengajuan tidak lengkapmaka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu dengan penjelasan 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unitkerja terkait untuk ditindaklanjuti	
	Tindak Lanjut Pengaduan	1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu palinglama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola, 2. Petugas menginformasikan kepadaPengelola Pengaduan: • Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruangdan Penguasaan Tanah • Pengaduan mengenai pelanggarandisiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal • Pengaduan mengenai sengketa dankonflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan 3. Dalam hal Pengaduan bersifat kompleksdan berskala nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian	

		Pelaporan Pengelola an Pengadua n Pemantau an Pengelola an Pengelola an Pengaduan	 Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepadaPengelola Pengaduan Pelaporan disampaikan secara berkala Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjutPengaduan. Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan 	setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya
		WOMBONEN	A A A A A A A COMPANY	
1.	Dasar Hukum	 KOMPONEN MANUFACTURING Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentangPeraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2016 tentang Perubahan atas 		

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan JabatanPejabat Pembuat Akta Tanah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atasJenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional 4. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2006 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah 5. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan
		Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional 6. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Printer Mesin Ketik Manual Mesin Foto Copy
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Analis : Minimal S1 Hukum/GeodesiPengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diaksesoleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas

8.		Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan
	pelaksana	survei kepuasan
		pengguna layanan dengan mekanisme;
		1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei
		kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh
		pengguna layanan
		2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk
		pelayanan dengan tahapan sebagai berikut;
		a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas
		meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti
		survei kepuasan pelayanan
		b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan
		pengguna layanan mengisi aplikasi
		c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan
		pelayanan
		d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi
		survei kepuasanpelayanan
		3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan
		kemudian hasilnya akan diumumkan pada web
		kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi
		oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
		olen Kantoi i ertananan Kabupaten banjar.

STANDAR PELAYANAN PERALIHAN HAK - PEMBAGIAN HAK BERSAMA

NO	KOMPONEN	URAIAN	
KOM	KOMPONEN SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan Pelayanan	 Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) Akta Peleburan (wajib) Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan (wajib) Fotocopy Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan Fotocopy Surat Setoran Pajak/PPH Fotocopy KTP/Identitas Pemohon Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Permohonan (wajib) Surat Kuasa Permohonan NPWP Surat Pengantar PPAT Surat Pernyataan dari KAKANWIL 	
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan ole petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan prose input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terim Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor(SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengka dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruska kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan prose pengambilan buku tanah Analis melakukan pemeriksaan dan verifikasi buku tana Proses pencatatan peralihan hak pada buku tanah Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan Penyerahan produk pelayanan 	es na ap an es
3.	Jangka waktu penyelesai an	5 Hari	
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlakupada Kementerian ATR/BPN	
5.	Produk pelayanan	Catatan Perubahan Peralihan Hak	
6.	Penanganan	Pengelolaan Aktivitas Waktu	ı

nongaduan	Penerimaa	1. Pengadu menyampaikan	1 hari
pengaduan,	n &	aduannyadengan	kerja,
saran,dan	Pencatatan	mekanisme sbb:	dilakuka
masukan		a. Secara Lisan	n pada
		Pengadu datang ke loket	1 -
		pengaduan dan mengisi	hari yang
		formulir pengaduan dan	sama
		melengkapi datadukung	dengan
		lifeleligkapi datadukulig	penerima
		L W. Talana (and and and and	an
		b. Via Telepon/call center/sms	pengadua
		centerPetugas melakukan	n
		perekaman,	
		mengidentifikasi dan	
		memvalidasiPengadu, dan	
		melakukan pencatatan	
		mengenai substansi	
		Pengaduan ke dalam	
		formulir pengaduan	
		c. Secara Tertulis	
		Surat aduan akan diterima	
		petugaspersuratan dan	
		akan diserahkan kepada	
		unit kerja terkait tata usaha	
		d. Via media cetak/media	
		online, email, media sosial	
		atau situs webKementerian	
		2. Pengaduan berupa informasi	
		pertanahan/informasi tata	
		ruang dapat langsung ditangani	
		dengan memberikanjawaban	
		atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan	
		penanganan	
		penanganan	

NO KOMPONEN Oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian
lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian Pemeriksaa n & 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan pendistribus ian penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjukuntuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen
dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerjayang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan 4. Jika dokumen pengajuan tidak lengkapmaka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu dengan penjelasan 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan

Kementerian

	I a I r	Pemantau an Pengelola an Pengaduan	 Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepadaPengelola Pengaduan Pelaporan disampaikan secara berkala Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjutPengaduan. Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan 	setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya	
KOMPON	KOMPONEN MANUFACTURING				
1. Das		1960 tentang	ndang Republik Indonesia Nomor 5 T g Dasar Pokok-Pokok Agraria	Tahun	

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan JabatanPejabat Pembuat Akta Tanah Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atasJenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2006 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan
		Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional 6. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan 7. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan
		Pertanahan Nasional Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pengaturan dan Tata CaraPenetapan Hak Guna Usaha 8. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 15 Tahun 2018 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Printer Mesin Ketik Manual Mesin Foto Copy
3.	Kompetensi nelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Analis : Minimal S1 Hukum/GeodesiPengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoringberkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan

7. Jaminan keamanan dan keselamatar pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) 	
---	--	--

		8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi

N O	KOMPONEN	N
		 c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasanpelayanan 3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

STANDAR PELAYANAN PERALIHAN HAK - LELANG

NO	KOMPONEN		URAIAN		
KOM	PONEN SERVICE	DELIVERY			
1.	Persyaratan Pelayanan	 Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) Surat Keputusan Lelang (wajib) Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan (wajib) Fotocopy Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan Fotocopy Surat Setoran Pajak/PPH Fotocopy KTP/Identitas Pemohon Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Permohonan (wajib) Surat Kuasa Permohonan Surat Keputusan Pengadilan Kuitansi Asli Pembayaran Lelang 			
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan proses input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses pengambilan buku tanah Analis melakukan pemeriksaan dan verifikasi Proses pencatatan peralihan hak pada buku tanah Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan Pencatat Penyerahan produk pelayanan 			
3.	Jangka waktu penyelesai an	5 Hari			
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP ten yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN	tang Jenis dan Tarif Atas Jei	nis PNBP	
5.	Produk pelayanan	Catatan Perubahan Per	alihan Hak		
6.	Penanganan pengaduan, saran,dan masukan	n & aduanny mekanis a. Seca Peng peng form mele b. Via Tent pere men mele mele men Peng form c. Seca Sura petu akar	Aktivitas a menyampaikan yadengan sme sbb: ara Lisan gadu datang ke loket gaduandan mengisi nulir pengaduan dan engkapi data dukung elepon/call center/sms erPetugas melakukan ekaman, gidentifikasi dan nvalidasiPengadu, dan akukan pencatatan genai substansi gaduan ke dalam nulir pengaduan ra Tertulis at aduan akan diterima agaspersuratan dan n diserahkan kepada kerja terkait tata usaha	Waktu 1 hari kerja, dilakuka n pada hari yang sama dengan penerima an pengadua n	

	d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs webKementerian	
	2. Pengaduan berupa informasi	

NO KON	MPONEN	URAIAN
		2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjukuntuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan substansi Pengaduanuntuk menindaklanjuti Pengaduan 4. Jika dokumen pengajuan tidak lengkapmaka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu dengan penjelasan 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unitkerja terkait untuk ditindaklanjuti
	Tindak Lanjut Pengaduan	1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu palinglama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola, 2. Petugas menginformasikan kepadaPengelola Pengaduan: • Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruangdan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruang dan Penguasaan Tanah • Pengaduan mengenai pelanggarandisiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal • Pengaduan mengenai sengketa dan konflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan 3. Dalam hal Pengaduan bersifat kompleksdan berskala nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh

Pelaporan Pengelola an Pengadua n	 Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepadaPengelola Pengaduan Pelaporan disampaikan secara berkala Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan 	setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya
---	---	---

		Pemantau an Pengelola an Pengaduan	dan/atau saran tindak lanjut 4. Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan. Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	
		KOMPONEN	MANUFACTURING	
1.	Dasar Hukum	tentang Po 2. Peraturan Peraturan sebagaima Nomor 24 Pemerinta	ndang Republik Indonesia Nomor 5 'eraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Pemerintah Nomor 37 Tahun 1 Jabatan Pejabat Pembuat A ana telah diubah dengan Peraturan Tahun 2016 tentang Perubahan ata ah Nomor 37 Tahun 1998 tentan ejabat Akta Tanah	998 tentang Akta Tanah Pemerintah as Peraturan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atasJenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2006 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pengaturan dan Tata Cara Penetapan Hak Guna Usaha Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 15 Tahun 2018 tentang Pertanahan Nasional Nomor 15 Tahun 2018 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Printer Mesin Ketik Manual Mesin Foto Copy
3.	Kompetensi nelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Analis : Minimal S1 Hukum/GeodesiPengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas

kinerja pelaksana	 Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasanpengguna layanan dengan mekanisme; Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasanmasyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasanpelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasanpelayanan 3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
----------------------	---

STANDAR PELAYANAN PERALIHAN HAK - PEMASUKAN KE DALAM PERUSAHAAN

NO	KOMPONEN	URAIAN			
KOM	OMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	 Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) Akta Pemasukan Modal ke Perusahaan (wajib) Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan (wajib) Fotocopy Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan Fotocopy Surat Setoran Pajak/PPH Fotocopy KTP/Identitas Pemohon Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Permohonan Surat Pengantar PPAT Surat Kuasa Permohonan NPWP Surat Pernyataan Kepanjangan Nama Surat Pernyataan dari KAKANWIL 			
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan prinput data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Te Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor(SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada un kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang len dikembalikan kepada petugas loket untuk diteru kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan prengambilan buku tanah Analis melakukan pemeriksaan dan verifikasi buku ta Proses pencatatan peralihan hak pada buku tanah Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan 			
3.	Jangka waktu penyelesai an	5 Hari			
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlakupada Kementerian ATR/BPN			
5.	Produk pelayanan	Catatan Peru	Catatan Perubahan Peralihan Hak		
6.	Penanganan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu	

pengaduan, saran,dan masukan	Penerimaa n & Pencatatan	Pengadu menyampaikan aduannyadengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi datadukung	1 hari kerja, dilakuka n pada hari yang sama dengan penerima
		perekaman, mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulir pengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugaspersuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs webKementerian 2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikanjawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan	

NO	KOMPONEN		URAIAN	T	
			oleh unit teknis maka lanjut ke		
			Pemeriksaan dan pendistribusian	4.1	
		Pemeriksaa		1 hari	kerja
		n &	dan membutuhkan		
		Pendistribus	penanganan unit teknis		
		ian	dilaporkan kepada Pejabat		
			Pengelola Pengaduan Kantor		
			Pertanahan Kabupaten		
			Banjar.		
			2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang		
			ditunjukuntuk melakukan		
			pemeriksaan atas Pengaduan.		
			3. Pejabat yang ditunjuk		
			merumuskan inti masalah yang		
			diadukan; meneliti kelengkapan		
			data dukung, dokumen		
			dan/atau informasi yang terkait		
			dengan Pengaduan; dan		
			mengusulkan unit kerjayang		
			terkait dengan substansi		
			Pengaduan untuk		
			menindaklanjuti Pengaduan		
			4. Jika dokumen pengajuan tidak		
			lengkapmaka pengaduan		
			ditolak dan disampaikan		
			kepada pengadu dengan		
			penjelasan		
			5. Jika pengaduan diterima maka		
			pengaduan didistribusikan		
			kepada unitkerja terkait untuk ditindaklanjuti		
			uitiiiuakiaiijuti		
	l	l		L	

Tindak Lanjut Pengaduan	1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu palinglama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola, 2. Petugas menginformasikan kepadaPengelola Pengaduan: • Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruangdan Penguasaan Tanah • Pengaduan mengenai pelanggarandisiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal • Pengaduan mengenai sengketa dankonflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan 3. Dalam hal Pengaduan bersifat kompleksdan berskala nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan	
	dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan	

Pelapo Pengel an Pengao n	semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepadaPengelola Pengaduan Pengaduan Pengaduan Pengaduan Rua Pengaduan Rua Pengaduan Rua Pengaduan Rua	n li ng oat

KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960
1.	Dasar Hukum	 Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan JabatanPejabat Pembuat Akta Tanah Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2006 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan
		Pertanahan Nasional Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pengaturan dan Tata Cara Penetapan Hak Guna Usaha 8. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 15 Tahun 2018 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Mesin Ketik Manual 6. Mesin Foto Copy
3.	Kompetensi	Petugas Loket : Minimal D3 Analis : Minimal S1
	pelaksana	Hukum/GeodesiPengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan

	T	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasanpengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasanmasyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengantahapan sebagai berikut;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasanpelayanan
		3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

STANDAR PELAYANAN PERALIHAN HAK - MERGER

NO	KOMPONEN	URAIAN	
KOM	PONEN SERVICE	DELIVERY	
1.	Persyaratan Pelayanan	 Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) Akta Peleburan (wajib) Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan (wajib) Fotocopy KTP/Identitas Pemohon Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Permohonan (wajib) Surat Kuasa Permohonan Fotocopy/salinan Surat Bukti Diri Kreditur Surat Bukti Diri Debitur 	
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur		
3.	Jangka waktu penyelesai an	5 Hari	
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN	
5.	Produk pelayanan	Catatan Perubahan Peralihan Hak	
6.	Penanganan	Pengelolaan Aktivitas Waktu	

saran,dan n &	aduannyadengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi datadukung b. Via Telepon/call center/sms centerPetugas melakukan perekaman, mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulir pengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugaspersuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs webKementerian 2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata	l hari kerja, dilakuka n pada hari yang sama dengan penerima an pengadua n
---------------	--	--

	dengan memberikanjawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan		
Pemeriksaa n & Pendistribus ian	pendistribusian 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin	1 hari ker	ja_

NO	KOMPONEN		URAIAN
		Tindak	2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjukuntuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerjayang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan 4. Jika dokumen pengajuan tidak lengkapmaka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu dengan penjelasan 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti
		Tindak Lanjut Pengaduan	 Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu palinglama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola, Petugas menginformasikan kepadaPengelola Pengaduan: Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruangdan Penguasaan Tanah Pengaduan mengenai pelanggarandisiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal Pengaduan mengenai sengketa dankonflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan Dalam hal Pengaduan bersifat kompleksdan berskala nasional,
			memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian

		Pelaporan Pengelola an Pengadua n Pemantau an Pengelola an Pengelola an Pengadua n	 Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepadaPengelola Pengaduan Pelaporan disampaikan secara berkala Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjutPengaduan. Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauanpengelolaan pengaduan 	setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya
1.	Dasar Hukum	 Undang UtentangPe Peraturan Peraturan sebagaima Nomor 24 Pemerinta 	MANUFACTURING Indang Republik Indonesia Nomor 5 Praturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Pemerintah Nomor 37 Tahun 1 Jabatan Pejabat Pembuat A Indian Penaturan Tahun 2016 tentang Perubahan ata Indian Nomor 37 Tahun 1998 tentang F Jabat Pembuat Akta Tanah	998 tentang Akta Tanah Pemerintah s Peraturan

NO	KOMPONEN	URAIAN		
		 Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atasJenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2006 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pengaturan dan Tata CaraPenetapan Hak Guna Usaha Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 15 Tahun 2018 tentang 		
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Pertimbangan Teknis Pertanahan 1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Mesin Ketik Manual 6. Mesin Foto Copy		
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Analis : Minimal S1 Hukum/GeodesiPengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan		
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar. 		
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang		
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan 		
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas 		

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasanpelayanan
NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudianhasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.

STANDAR PELAYANANGANTI NAMA

NO	KOMPONEN	URAIAN	
KOM	PONEN SERVICE	DELIVERY	
1.	Persyaratan Pelayanan	 Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) Surat Keterangan Ganti Nama Surat Keputusan Pengadilan Akta Ganti Nama Fotocopy KTP/Identitas Pemohon Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Permohonan (wajib) Surat Pernyataan Beda Nama 	
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur		
3.	Jangka waktu penyelesai an	7 Hari	
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN	
5.	Produk pelayanan	Sertifikat dengan Perubahan Nama	
6.	Penanganan	Pengelolaan Aktivitas Waktu	

pengaduan, saran,dan masukan Pencatatan Pencatatan 1. Pengadu menyampaikan aduannyadengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi datadukung b. Via Telepon/call center/sm. centerPetugas melakukan perekaman, mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, da melakukan pencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulir pengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterim petugaspersuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usa d. Via media cetak/media online, email, media sosia	sama dengan penerima s an pengadua n
---	--------------------------------------

	Pemeriksaa n & Pendistribus ian	atas Pengaduan.Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar	1 hari kerja
NO KOMPONEN		URAIAN	
		 Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjukuntuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerjayang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan Jika dokumen pengajuan tidak lengkapmaka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu dengan penjelasan Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unitkerja terkait untuk ditindaklanjuti 	

Tindak Lanjut Pengaduan	1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu palinglama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola, 2. Petugas menginformasikan kepadaPengelola Pengaduan: • Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruangdan Penguasaan Tanah • Pengaduan mengenai pelanggarandisiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal • Pengaduan mengenai sengketa dankonflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan 3. Dalam hal Pengaduan bersifat kompleksdan bereskalasi nasional, memerlukan penelitian
-------------------------	--

KOM	IPONEN <i>MANUF</i>	Pelaporan Pengelola an Pengadua n Pemantaua n Pengelola an Pengelola an Pengadua n ACTURING	lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepadaPengelola Pengaduan 2. Pelaporan disampaikan secara berkala 3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut 4. Laporan diarsip berdasarkan jenis danwaktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan. Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauanpengelolaan pengaduan	setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya
1.	Dasar Hukum		ndang Republik Indonesia Nomor 5	
		 Peraturan Pendaftar Peraturan dan Tarif Berlaku Panan 	eraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 t an Tanah Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 t atasJenis Penerimaan Negara Bukan ada Kementerian Agraria dan Tata Ru an Nasional	entang entang Jenis Pajak yang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Printer Mesin Ketik Manual
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Analis : Minimal S1 Hukum/Geodesi/D4 atau D1STPN Pengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas

ſ	8.	Evaluasi kinerja	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan
		pelaksana	melakukan survey
Ì			kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;
			1. Survey dilakukan dengan menggunakan aplikasi survey
			kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh
			pengguna layanan
			2. Survey dilakukan pada loket pengambilan produk
			pelayanan dengan tahapan sebagai berikut;
			a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas
			meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti
			_ = == -
			survey kepuasanpelayanan
			b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan
			pengguna layanan mengisi aplikasi
			c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survey kepuasan
			pelayanan
			d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi
			survey kepuasanpelayanan
			3. Data isian survey yang masuk akan diolah oleh sistem dan
			kemudian hasilnya akan diumumkan pada web
			kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi
			oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
-			

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN SK PERPANJANGAN/PEMBARUAN HAK

NO	KOMPONEN	URAIAN		
KOM	PONEN SERVICE	DELIVERY		
1.	Persyaratan Pelayanan	 Fotocopy Fotocopy Persil Fotocopy I Surat Peri Surat Peri 	rian Hak (wajib) Pajak Bumi dan Bangunan (wajib) Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangı KTP/Identitas Pemohon (wajib) mohonan Keringanan Biaya nohonan (wajib) sa Permohonan	unan
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengk dikembalikan kepada petugas loket untk diteruskan kepapemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses pemeriksa dan penelitian 		nkan prosess nda Terima pada unit ng lengkap uskan kepada pemeriksaan pan bahan mis dinas
3.	Jangka waktu penyelesaian	7 Hari		
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk pelayanan	Register Sura	Register Surat Keputusan Perpanjangan/Pembaruan Hak	
6.	Penanganan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu

		1 D	11
pengaduan,	Penerimaan	1. Pengadu menyampaikan	
saran,dan	&	aduannya dengan mekanisme	
masukan	Pencatatan	sbb:	dilakukan
		a. Secara Lisan	pada
		Pengadu datang ke loket	ha
		pengaduan dan mengisi	
		formulir pengaduan dan	yang
		melengkapi data dukung	sam
		b. Via Telepon/call center/sms	adengan
		<i>center</i> Petugas melakukan	penerimaan
		perekaman,mengidentifikasi	pengaduan
		dan memvalidasiPengadu,	pengaaaan
		dan	
		melakukanpencatatan	
		mengenai substansi	
		Pengaduan ke dalam	
		formulirpengaduan	
		c. Secara Tertulis	
		Surat aduan akan diterima	
		petugas persuratan dan akan	
		diserahkan kepada unit kerja	
		terkait tata usaha	
		d. Via media cetak/media <i>online</i> ,	
		<i>email</i> , media sosial atau situs	
		webKementerian	
		2. Pengaduan berupa	
		informasi pertanahan/informasi	

		Pemeriksaa n & Pendistribus ian	tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian 1. Pengaduan yang telah dicatat 1 hari kerja dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
NO	KOMPONEN		URAIAN
			 Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan Jika dokumen pengajuan tidak lengkap maka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti

Tindak	1. Informasi tindak lanjut
Lanjut	penanganandisampaikan kepada
Pengaduan	Pengadu paling lama 5 (lima) hari
	kerja sejak diterimanya berkas
	Pengaduan dari Pengelola
	2. Petugas menginformasikan
	kepada Pengelola Pengaduan:
	• Pengaduan mengenai
	pelayanan tata ruang
	dan/atau dugaan
	pelanggaran tata
	ruang dilaksanakan oleh
	Dirjen Tata Ruang dan/atau
	Dirjen Pengendalian
	Pemanfaatan Ruang
	danPenguasaan Tanah
	Pengaduan mengenai
	pelanggaran disiplin Pegawai
	Negeri Sipil dilaksanakan
	oleh Inspektorat Jenderal
	• Pengaduan mengenai
	sengketa dan konflik
	pertanahan dilaksanakan
	oleh Dirjen Penanganan
	Masalah Agraria, Tata Ruang
	dan Pertanahan 3. Dalam hal Pengaduan bersifat
	kompleks dan bereskalasi
	nasional, memerlukan penelitian
	lanjutan dan/atau tidak dapat
	diselesaikan, maka penanganan

			lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian	
		Pelaporan Pengelola an Pengadua	Pengaduan kepada Pengelola	etiap 1 ulansekali palin lambat
		n		ada
			3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan n	bula
			dapat dipertanggungjawabkan beserta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut 4. Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta	erikutnya
		Pemantau an Pengelola	tindak lanjutPengaduan. Inspektur Jenderal berkoordinasi denganSekretaris Jenderal melakukan pemantauan	
		Pengaduan	pengelolaan pengaduan	
KOM	PONEN <i>MANUF</i>	S .		
1.	Dasar Hukum	 Undang Undang Peter tentang Peter 2. Peraturan 	ndang Republik Indonesia Nomor 5 Tah raturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Pemerintah Nomor 40 Tahun 1996 ten na,Hak Guna Bangunan, dan Hak Pakai A	ntang Hak
		3. Peraturan dan Tarif	Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 ter atasJenis Penerimaan Negara Bukan P	
			ada Kementerian In Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasi	onal
NO	KOMPONEN	8	URAIAN	
		Pertanaha Organisas Ruang/Ke 5. Peraturan	Menteri Agraria dan Tata Ruang/Ker In Nasional Nomor 8 Tahun 201 I dan Tata Kerja Kementerian Agraria pala Badan Pertanahan Nasional Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kep In Nasional Nomor 38 tahun 201	5 tentang a dan Tata
				6 tentang
		Organisas Pertanaha 6. Peraturan Pertanaha Pengatura 7. Peraturan Pertanaha	i Tata Kerja Kantor Wilayah BPN da n Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kep n Nasional Nomor 7 Tahun 2017 n dan Tata CaraPenetapan Hak Guna U Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepa n Nasional Nomor 15 Tahun 2018 tent	6 tentang an Kantor ala Badan 7 tentang Jsaha ala Badan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Organisas Pertanaha 6. Peraturan Pertanaha Pengatura 7. Peraturan Pertanaha	i Tata Kerja Kantor Wilayah BPN da n Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kep n Nasional Nomor 7 Tahun 2017 n dan Tata CaraPenetapan Hak Guna U Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepa n Nasional Nomor 15 Tahun 2018 tent ngan Teknis Pertanahan Kantor	6 tentang an Kantor ala Badan 7 tentang Jsaha ala Badan
2.	prasarana, dan/atau	Organisas Pertanaha 6. Peraturan Pertanaha Pengatura 7. Peraturan Pertimbar 1. Alat Tulis 2. Komputer 3. Jaringan In 4. Printer Petugas Lokel Analis	i Tata Kerja Kantor Wilayah BPN da m Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kep n Nasional Nomor 7 Tahun 2017 n dan Tata CaraPenetapan Hak Guna U Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepa n Nasional Nomor 15 Tahun 2018 tent igan Teknis Pertanahan Kantor nternet : Minimal D3 : S1 desi/D4 STPNPengadministrasi	6 tentang an Kantor ala Badan 7 tentang Jsaha ala Badan
	prasarana, dan/atau fasilitas Kompetensi	Organisas Pertanaha 6. Peraturan Pertanaha Pengatura 7. Peraturan Pertanaha Pertimbar 1. Alat Tulis 2. Komputer 3. Jaringan In 4. Printer Petugas Loket Analis Hukum/Geod Pertanahan 1. Pengawas ditugaska: 2. Pengawas monitorin dari dan o	i Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepan Nasional Nomor 7 Tahun 2017 In dan Tata CaraPenetapan Hak Guna U Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepan Nasional Nomor 15 Tahun 2018 tentagan Teknis Pertanahan Kantor Internet I : Minimal D3 I : S1 I desi/D4 STPNPengadministrasi I Minimal S1 I an dilakukan oleh atasan langsung pe	6 tentang an Kantor vala Badan 7 tentang Jsaha ala Badan tang vjabat yang an aplikasi dimonitor

6.	Jaminan	1. Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan
	pelayanan	karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam 2. Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 di dalam, 1 di luar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	 Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasanpengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasanpelayanan 3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

STANDAR PELAYANAN WAKAF DARI TANAH YANG SUDAH BERSERTIFIKAT

NO	KOMPONEN	URAIAN			
KOM	KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	Dokumen Yang Dientri: 1. Sertifikat Hak Atas Tanah (Wajib) 2. Akta Ikrar Wakaf 3. Fotocopy Surat Setoran Pajak/PPH 4. Fotocopy KTP/Identitias Pemohon (Wajib) 5. Surat Permohonan Keringanan Biaya 6. Surat Permohonan (Wajib) 7. Surat Pengesahan Nadzir (Wajib) 8. Surat Kuasa Permohonan (jika dikuasakan) 9. Surat Keterangan Tidak Sengketa			
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Surat Kuasa Permononan (Jika dikuasakan) Surat Keterangan Tidak Sengketa Pemohon mendaftar di Loket dengan membawa berkas lengkap Petugas loket melakukan verifikasi berkas, jika lengkap petugas loketmenandatangani hasil verifikasi Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengka dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruska kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan prose penerbitan surat tugas pengecekan ulang ke lapangan Surveyor Pemetaan akan melakukan cek ulang ke lapangan Proses pencetakan ulang persil/hasil pengukuran Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas Penandatanganan produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan Penyerahan produk pelayanan 			
3.	Jangka waktu penyelesai an	5 Hari			
4.	Biaya/tarif	Pelayanan ini tidak berbayar			
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Tanah Wakaf			
6.	Penanganan	Pengelolaan Aktivitas	Waktu		

pengaduan, saran,dan masukan	Penerimaa n & Pencatatan	a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi data dukung b. Via Telepon/call center/sms center Petugas melakukan	
------------------------------------	--------------------------------	---	--

		Pemeriksaa n & Pendistribus ian	tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian 1. Pengaduan yang telah dicatat 1 hari kerja dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar
NO	KOMPONEN		URAIAN
			2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumendan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan 4. Jika dokumen pengajuan tidak lengkap maka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu dengan penjelasan 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti

	Tindak Lanjut Pengaduan	1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola, 2. Petugas menginformasikan kepadaPengelola Pengaduan: • Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaanpelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruang dan Penguasaan Tanah • Pengaduan mengenai pelanggaran disiplin Pengayani
• Pengaduan		pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipildilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal mengenai sengketa dan konflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan
		Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan 3. Dalam hal Pengaduan bersifat kompleks dan bereskalasi

			nasional, memerlukan penelitian	
			lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan	
			lebih	
			lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian	
		Pelaporan	1. Unit kerja terkait melaporkan	
		Pengelola		bulan
		an Pengadua	Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan	paling
		n Pemantaua n	 Pelaporan disampaikan secara berkala Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan. Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan 	lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya
		Pengelola an	Sekretaris Jenderal melakukan pemantauanpengelolaan	
		Pengadua n	pengaduan	
KON	IPONEN MANUI	ACTURING		
1.	Dasar Hukum	tentang Pe 2. Peraturan Pendaftara 3. Peraturan Peraturan sebagaima Nomor 24	Pemerintah Nomor 37 Tahun 19	997 tentang 998 tentang kta Tanah Pemerintah as Peraturan
		Pejabat Pe	mbuat Akta Tanah	
NO	KOMPONEN		URAIAN	
		dan Tarif Berlaku Pa Pertanaha 5. Peraturan Pertanaha Ketentuan Tahun 199 diubah d Nasional Peraturan Pertanaha Ketentuan Tahun 199 6. Peraturan Tahun 20 Pemerinta Jabatan Pe 7. Peraturan Pertanaha Organisas Ruang/Ke 8. Peraturan Pertanaha	n Nasional Nomor 3 Tahun 19 Pelaksanaan Peraturan Pemerintah 97 tentang Pendaftaran Tanahsebag lengan Peraturan Kepala Badan Nomor 8 Tahun 2012 tentang Per Menteri Negara Agraria/Kep n Nasional Nomor 3 Tahun 19 Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Felaksanaan Peraturan Pemerintah Kepala Badan Pertanahan Nasion 106 tentang Ketentuan Pelaksanaa 11 Nomor 37 Tahun 1998 tentan 12 Jabat Pembuat Akta Tanah 13 Menteri Agraria dan Tata Ruang/Ke	n Pajak yang uang /Badan 997 tentang Nomor 24 aimana telah Pertanahan atas bala Badan 997 tentang Nomor 24 al Nomor 1 n Peraturan g Peraturan 215 tentang ria dan Tata epala Badan

3.	Kompetensi pelaksana	Petugas loket : Minimal D3 Pengolah Data : S1 Geodesi/D4 STPN Surveyor Pemetaan : S1 Geodesi/D4 atau D1
		STPN/pernah mengikuti diklat survei pengukuran danpemetaan.
4		Pengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawas an	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan.
	internal	2. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Pengolah Data : 1 orang Surveyor Pemetaan : sesuai kebutuhanPengadministrasi Pertanahan : orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain di luar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan
8.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 di dalam, 1 di luar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan
	kinerja pelaksana	surveikepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasanmasyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengantahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna
NO	KOMPONEN	URAIAN
		layanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasan pelayanan 3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

STANDAR PELAYANAN PERUBAHAN HAK ATAS TANAH

NO	KOMPONEN	URAIAN			
KOM	PONEN SERVICE	DELIVERY			
1.	Persyaratan Pelayanan	 Sertipikat Hak Atas Tanah (wajib) Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) SK Pemberian Hak Surat Permohonan (wajib) Ijin Mendirikan Bangunan Surat Kuasa Permohonan (jika diwakilkan) Foto copy SPPT PBB Tahun berjalan 			
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan proses input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses analisa Proses analisa terhadap buku tanah dan data pendukung Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas Penandatanganan produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan 			
3.	Jangka waktu penyelesai an	7 Hari			
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN			
5.	Produk pelayanan	Catatan Perubahan Hak pada Sertifikat			
6.	Penanganan	Pengelolaan Aktivitas Waktu			

pengaduan, saran,dan masukan	Penerimaa n & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan aduannyadengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi datadukung b. Via Telepon/call center/sms centerPetugas melakukan perekaman, mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulir pengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugaspersuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs webKementerian 2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapatlangsung ditangani dengan memberikan jawaban	hari kerja, dilakuka n pada hari yang sama dengan penerima an pengadua n
------------------------------------	--------------------------------	--	--

		Pemeriksaa n & Pendistribus ian	atas Pengaduan.Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan yaitu Kepala Subbagian Tata Usaha	1 hari kerja
NO	KOMPONEN		URAIAN	
			 Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjukuntuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerjayang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan Jika dokumen pengajuan tidak lengkapmaka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu dengan penjelasan Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unitkerja terkait untuk ditindaklanjuti 	

Tindak Lanjut Pengaduan	1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu palinglama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola, 2. Petugas menginformasikan kepadaPengelola Pengaduan: • Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruangdan Penguasaan Tanah • Pengaduan mengenai pelanggarandisiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal • Pengaduan mengenai sengketa dankonflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan 3. Dalam hal Pengaduan bersifat kompleksdan bereskalasi nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan	
-------------------------	---	--

		Pelaporan Pengelola an Pengadua n	lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepadaPengelola Pengaduan 2. Pelaporan disampaikan secara berkala 3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan	setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya
		Pemantaua n Pengelola	serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut 4. Laporan diarsip berdasarkan jenis danwaktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan. Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauanpengelolaan	
		an Pengadua n	pengaduan	
		MOMBONIEN	I MANUEACHUDING	
1.	Dasar Hukum	 Undang U tentang P Peraturan Pendaftar Peraturan dan Tarif Berlaku P 	MANUFACTURING Indang Republik Indonesia Nomor 5 eraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria I Pemerintah Nomor 24 Tahun 1 I Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 I atasJenis Penerimaan Negara Bukar I ada Kementerian Agraria dan Tata R	.997 tentang tentang Jenis n Pajak yang
NO	KOMPONEN	T CI tallalle	URAIAN	
-2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ketentuar Tahun 19 diubah of Nasional Peraturan Pertanaha Ketentuar Tahun 19 5. Peraturan Pertanaha Organisas Ruang/Ke 6. Peraturan Pertanaha organisas Pertanaha 1. Alat tulis 2. Komputer 3. Jaringan In 4. Printer 5. Mesin Ket	an Nasional Nomor 3 Tahun 1 Pelaksanaan Peraturan Pemerinta 97 tentang Pendaftaran Tanah sebag dengan Peraturan Kepala Badan Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pen Menteri Negara Agraria/Kepan Nasional Nomor 3 Tahun 1 Pelaksanaan Peraturan Pemerinta 97 tentang Pendaftaran Tanah Menteri Agraria dan Tata Ruang/I dan Tata Kerja Kementerian Agrapala Badan Pertanahan Nasional Menteri Agraria dan Tata Ruang/Ken Nasional Nomor 38 tahun 2016 ten Masional Nomor 38 tahun 2016	997 tentang h Nomor 24 gaimana telah Pertanahan rubahan atas pala Badan 997 tentang h Nomor 24 Kepala Badan aria dan Tata Gepala Badan entang
3.	Kompetensi	 Petugas Loke Analis		odosi /D4
4.	pelaksana Pengawas	Pengadminis 1. Pengawas	: Minimal S1 Hukum/Geo atau D1STPN strasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutul san dilakukan oleh atasan langsung	nan
7.	an internal	ditugaska 2. Pengawas monitorin dari dan o		akan aplikasi pat dimonitor

		TPetugas Loket	. 1 orang
5.	Iumlah	retugas Loket	: 1 orang
"	pelaksana	Analis	: 1 orang
	peranoana	Pengadministrasi	Pertanahan: 1 orang

6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survey dilakukan dengan menggunakan aplikasi survey kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survey dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survey kepuasanpelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survey kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survey kepuasanpelayanan 3. Data isian survey yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

STANDAR PELAYANANPEMECAHAN BIDANG

NO	KOMPONEN	URAIAN	
KOM	PONEN SERVICE	DELIVERY	
1.	Persyaratan Pelayanan	 Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) Detil Permohonan Pengukuran Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan Persil Fotocopy KTP/Identitas Pemohon Surat Pelimpahan Pengukuran dan Pemetaan Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Permohonan (wajib) Surat Kuasa Permohonan 	
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan proses input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses penerbitan surat tugas pengukuran Surveyor Pemetaan melakukan pengukuran di lapangan Proses pengolahan data, penyiapan bahan pendukung, administrasi teknis, penyiapan konsep produk pelayanan Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas Penandatanganan produk pelayanan Penandatanganan produk pelayanan Penyerahan produk pelayanan Penyerahan produk pelayanan 	
3.	Jangka waktu penyelesai an	15 Hari	
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlakupada Kementerian ATR/BPN	
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Hak Atas Tanah	
6.	Penanganan	Pengelolaan Aktivitas Waktu	

	pengaduan, saran,dan masukan	Penerimaa n & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan aduannyadengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi datadukung b. Via Telepon/call center/sms centerPetugas melakukan perekaman, mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulir pengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugaspersuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs webKementerian 2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapatlangsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkanpenanganan oleh unit teknis maka	I hari kerja, dilakuka n pada hari yang sama dengan penerima an pengadua n
NO	KOMPONEN		URAIAN	
		Pemeriksaa n & Pendistribus ian	lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar. 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjukuntuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerjayang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan 4. Jika dokumen pengajuan tidak lengkapmaka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu dengan penjelasan 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unitkerja terkait untuk ditindaklanjuti	1 hari kerja

1.	Dasar Hukum	1960 tentan	ndang Republik Indonesia Nomor 5 1 g n Dasar Pokok-Pokok Agraria	Γahun
	PONEN MANUF			
IVO.		Pemantau an Pengelola an Pengadua n	dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauanpengelolaan pengaduan	
		Pelaporan Pengelola an Pengadua n		setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya
		Tindak Lanjut Pengaduan	Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu palinglama (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola, Petugas menginformasikan kepadaPengelola Pengaduan:	

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah
		3. Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional
		 Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Global Positioning System (GPS) GNSS Global Positioning System (GPS) Handheld Alat Transportasi Software Arcgis Software Autocad. Citra Satelit resolusi tinggi Studio Alat ukur (pita ukur, Teodolit/Total Station serta GNSS RTK) Ploter
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas loket : Minimal D3 Pengolah Data : S1 Geodesi/D4 STPN Surveyor Pemetaan : S1 Geodesi/D4 atau D1 STPN/pernah mengikuti diklat survei pengukuran danpemetaan. Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Surveyor Pemetaan : sesuai kebutuhan Pengolah Data 1 orangPengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan

8.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan Evaluasi kinerja pelaksana	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; Survey dilakukan dengan menggunakan aplikasi survey kepuasanmasyarakat yang diisi secara online oleh
NO	KOMPONEN	pengguna layanan URAIAN
		 Survey dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengantahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survey kepuasanpelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan penggunalayanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survey kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survey kepuasanpelayanan Data isian survey yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudianhasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akanmenjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar

STANDAR PELAYANANPEMISAHAN BIDANG

NO	KOMPONEN	URAIAN	
KOM	PONEN SERVICE	DELIVERY	
1.	Persyaratan Pelayanan	 Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) Detil Permohonan Pengukuran Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan Persil Fotocopy KTP/Identitas Pemohon Surat Pelimpahan Pengukuran dan Pemetaan Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Permohonan (wajib) Surat Kuasa Permohonan 	
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan proses input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses penerbitan surat tugas pengukuran Surveyor Pemetaan melakukan pengukuran di lapangan Proses pengolahan data, penyiapan bahan pendukung, administrasi teknis, penyiapan konsep produk pelayanan Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas Penandatanganan produk pelayanan Penandatanganan produk pelayanan Penyerahan produk pelayanan Penyerahan produk pelayanan 	
3.	Jangka waktu penyelesai an	15 Hari	
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlakupada Kementerian ATR/BPN	
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Hak Atas Tanah	
6.	Penanganan	Pengelolaan Aktivitas Waktu	

	pengaduan, saran,dan masukan	Penerimaa n & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan aduannyadengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi datadukung b. Via Telepon/call center/sms centerPetugas melakukan perekaman, mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulir pengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugaspersuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs webKementerian 2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapatlangsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka	1 hari kerja, dilakuka n pada hari yang sama dengan penerima an pengadua n
NO	KOMPONEN		URAIAN	
			lanjut ke Pemeriksaan dan	
			pendistribusian	

Pemeriksaa n & Pendistribus ian	 Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjukuntuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerjayang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan Jika dokumen pengajuan tidak lengkapmaka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu dengan penjelasan Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unitkerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
--	--	--------------

Tindak	1. Informasi tindak laniut	
Pelaporan Pengelola an Pengadua	1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu palinglama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola, 2. Petugas menginformasikan kepadaPengelola Pengaduan: • Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruangdan Penguasaan Tanah • Pengaduan mengenai pelanggarandisiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal • Pengaduan mengenai sengketa dankonflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan 3. Dalam hal Pengaduan bersifat kompleksdan bereskalasi nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan 2. Pelaporan disampaikan secara berkala 3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut 4. Laporan diarsip berdasarkan jenis danwaktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan.	setiap 1 bulansekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya
	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal	
Pemantau an Pengelola an Pengadua n	melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOM	IPONEN MANUF	ACTURING
1.	Dasar Hukum	 Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Pertanahan 1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Global Positioning System (GPS) GPS) Handheld 6. Alat Transportasi 7. Software Arcgis 8. Software Autocad 9. Citra Satelit resolusi tinggi 10. Studio 11. Alat ukur (pita ukur, Teodolit/Total Station serta GNSS RTK) 12. Ploter
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas loket : Minimal D3 Pengolah Data : S1 Geodesi/D4 STPN Surveyor Pemetaan : S1 Geodesi/D4 atau D1 STPN/pernah mengikuti diklat survei pengukuran danpemetaan. Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Surveyor Pemetaan : sesuai kebutuhan Pengolah Data 1 orangPengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan

Jaminan keamanan dan keselamatan
 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar)
 Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket

	pelayanan	 pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas 	
NO	KOMPONEN	URAIAN	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan surveykepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survey dilakukan dengan menggunakan aplikasi survey kepuasanmasyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survey dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengantahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survey kepuasanpelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan penggunalayanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survey kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survey kepuasanpelayanan 3. Data isian survey yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudianhasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akanmenjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.	

STANDAR PELAYANAN PENGGABUNGAN BIDANG

NO	KOMPONEN	URAIAN				
		KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	 Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) Detil Permohonan Pengukuran Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan Persil Fotocopy KTP/Identitas Pemohon Surat Pelimpahan Pengukuran dan Pemetaan Surat Persetujuan dari Kreditur Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Permohonan (wajib) Surat Kuasa Permohonan 				
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan proses input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses penerbitan surat tugas pengukuran Surveyor Pemetaan melakukan pengukuran di lapangan Proses pengolahan data, penyiapan bahan pendukung, administrasiteknis, penyiapan konsep produk pelayanan Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan & nota dinas Penandatanganan produk pelayanan Penandatanganan produk pelayanan Penyerahan produk pelayanan Penyerahan produk pelayanan 				
3.	Jangka waktu penyelesai an	15 Hari				
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN				
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Hak Atas Tanah				
6.	Penanganan	Pengelolaan Aktivitas Waktu				

NO KOMPONEN	pengaduan, saran,dan n & Pencatata n & Penca	aduannyadengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi datadukung b. Via Telepon/call center/sms centerPetugas melakukan perekaman, mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulir pengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugaspersuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs webKementerian 2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapatlangsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan.Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit	1 hari kerja, dilakuka n pada hari yang sama dengan penerima an pengadua n
IND KUNPUNPN	NO KOMPONEN	URAIAN	

dilaporkan kepada Pejabat
PengelolaPengaduan Kantor
Pertanahan Kabupaten
Banjar.
2. Pejabat pengelola pengaduan
memerintahkan pejabat yang
ditunjukuntuk melakukan
pemeriksaan atas Pengaduan.
3. Pejabat yang ditunjuk
merumuskan inti masalah yang
diadukan; meneliti kelengkapan
data dukung, dokumen
dan/atau informasi yang terkait
dengan Pengaduan; dan
mengusulkan unit kerjayang
terkait dengan substansi
Pengaduan untuk
menindaklanjuti Pengaduan
4. Jika dokumen pengajuan tidak
lengkapmaka pengaduan
ditolak dan disampaikan
kepada pengadu dengan
penjelasan
5. Jika pengaduan diterima maka
pengaduan didistribusikan
kepada unitkerja terkait untuk
ditindaklanjuti

1	ı		II Informaci tindak lanint	
		Tindak	1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan	
		Lanjut	kepada Pengadu palinglama	
		Pengaduan	5 (lima) hari kerja sejak	
			diterimanya berkas	
			Pengaduan dari Pengelola,	
			2. Petugas menginformasikan	
			kepadaPengelola	
			Pengaduan:	
			Pengaduan mengenai	
			pelayanan tata ruang	
			dan/atau dugaan	
			pelanggaran tata ruang	
			dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau	
			Dirjen Pengendalian	
			Pemanfaatan Ruangdan	
			Penguasaan Tanah	
			Pengaduan mengenai	
			pelanggarandisiplin Pegawai	
			Negeri Sipil dilaksanakan	
			oleh Inspektorat Jenderal	
			Pengaduan mengenai	
			sengketa dankonflik	
			pertanahan dilaksanakan	
			oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang	
			dan Pertanahan	
			3. Dalam hal Pengaduan bersifat	
			kompleksdan bereskalasi	
			nasional, memerlukan penelitian	
			lanjutan dan/atau tidak dapat	
			diselesaikan, maka penanganan	
			lebih lanjut dapat dilakukan	
			oleh Kementerian	
		_ ,	1. Unit kerja terkait melaporkan	
		Pelaporan	semua hasil tindak lanjut	setiap 1
		Pengelola	Pengaduan kepadaPengelola	bulan
		an	Pengaduan	sekali
		Pengadua	2. Pelaporan disampaikan secara	paling
		n	berkala	lambat tanggal 5
			3. Laporan disusun secara	pada bulan
			sistematis, singkat, jelas, dan	berikutnya
			dapat dipertanggungjawabkan	
			serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut	
			4. Laporan diarsip berdasarkan	
			jenis danwaktu pengaduan	
			serta tindak lanjut Pengaduan.	
			Inspektur Jenderal berkoordinasi	
		Pemantau	dengan Sekretaris Jenderal	
		an	melakukan pemantauan	
		Pengelola	pengelolaan pengaduan	
		an		
		Pengadua		
		n		
KOM	PONEN MANUF	ACTURING		
1.	Dasar Hukum	1. Undang l	Undang Republik Indonesia Nomor 5	Tahun
1.	Dasai Hukuiii	1960 tentan		- 411411
	ı	' Peratura	n Dasar Pokok-Pokok Agraria	

N O	KOMPONEN	URAIAN			
O		 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor 			
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Pertanahan 1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Global Positioning System (GPS) GNSS 5. Global Positioning System (GPS) Handheld 6. Alat Transportasi 7. Software Arcgis 8. Software Autocad. 9. Citra Satelit resolusi tinggi 10. Studio 11. Alat ukur (pita ukur, Teodolit/Total Station serta GNSS RTK) 12. Ploter			
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas loket : Minimal D3 Pengolah Data : S1 Geodesi/D4 STPN Surveyor Pemetaan : S1 Geodesi/D4 atau D1 STPN/pernah mengikuti diklat survei pengukuran danpemetaan Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan			
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan. 			
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Surveyor Pemetaan : sesuai kebutuhan Pengolah Data : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang			
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan 			

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas 	
NO	KOMPONEN	URAIAN	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan surveykepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survey dilakukan dengan menggunakan aplikasi survey kepuasanmasyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survey dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengantahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survey kepuasanpelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan penggunalayanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survey kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survey kepuasanpelayanan 3. Data isian survey yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudianhasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akanmenjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.	

STANDAR PELAYANAN SERTIFIKAT PENGGANTI KARENA BLANKO LAMA

NO	KOMPONEN	URAIAN			
KOMPONEN SERVICE DELIVERY					
1.	Persyaratan Pelayanan	 Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Permohonan (wajib) Surat Kuasa Permohonan (jika diwakilkan) 			
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Surat Kuasa Permohonan (jika diwakilkan) Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan ole petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan prose input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terim Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkaj dikembalikan kepada petugas loket untk diteruskan kepad pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses pemeriksaan buku tanah. Mengambil arsip buku tanah dan memverifikasi Menyiapkan blanko sertifikat dan menyiapkan konsep produk pelayanan Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas Penandatanganan produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan 			
3.	Jangka waktu penyelesai an	20 Hari			
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlakupada Kementerian ATR/BPN			
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Pengganti			
6.	Penanganan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu	

pengaduan, saran,dan masukan	Penerimaa n & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan aduannyadengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi datadukung b. Via Telepon/call center/sms centerPetugas melakukan perekaman, mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulir pengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugaspersuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs webKementerian 2. Pengaduan berupa informasi	I hari kerja, dilakuka n pada hari yang sama dengan penerima an pengadua n
------------------------------------	--------------------------------	--	--

		Pemeriksaa n & Pendistribus ian	pertanahan/informasi tata ruang dapatlangsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan.Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.	1 hari kerja
NO	KOMPONEN		URAIAN	
			 Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjukuntuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerjayang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan Jika dokumen pengajuan tidak lengkapmaka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu dengan penjelasan Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unitkerja terkait untuk ditindaklanjuti 	

Tindak Lanjut Pengaduan	1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu palinglama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola, 2. Petugas menginformasikan kepadaPengelola Pengaduan: • Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruangdan Penguasaan Tanah • Pengaduan mengenai pelanggarandisiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal • Pengaduan mengenai sengketa dankonflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan
-------------------------------	---

			 3. Dalam hal Pengaduan bersifat 	
			kompleksdan bereskalasi nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian	
		Pelaporan Pengelola an Pengadua n Pemantaua n Pengelola an Pengadua	 Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepadaPengelola Pengaduan Pelaporan disampaikan secara berkala Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut Laporan diarsip berdasarkan jenis danwaktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan. Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauanpengelolaan pengaduan 	setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya
		n		
KOM	PONEN MANUF	ACTURING		
1.	Dasar Hukum	tentang Policy Peraturan Pendaftar 3. Peraturan dan Tarif Berlaku P	ndang Republik Indonesia Nomor 5 eraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 t an Tanah Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 t atasJenis Penerimaan Negara Bukan ada Kementerian Agraria dan Tata Ru an Nasional	centang centang Jenis n Pajak yang
NO	KOMPONEN		URAIAN	
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ketentuar Tahun 19 diubah of Nasional Peraturan Pertanaha Ketentuar Tahun 19 5. Peraturan Pertanaha Organisas Ruang/Ke 6. Peraturan Pertanaha organisas Pertanaha 1. Alat tulis 1. Komputer 3. Jaringan In 4. Printer 5. Mesin Fot 6. Mesin Ket	n Nasional Nomor 3 Tahun 1 Pelaksanaan Peraturan Pemerintal Tentang Pendaftaran Tanah sebag dengan Peraturan Kepala Badan Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pendaftaran Agraria/Kepala Nasional Nomor 3 Tahun 1 Pelaksanaan Peraturan Pemerintal Tentang Pendaftaran Tanah Menteri Agraria dan Tata Ruang/Fan Nasional Nomor 8 Tahun 2 I dan Tata Kerja Kementerian Agrapala Badan Pertanahan Nasional Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kan Nasional Nomor 38 tahun 2016 telah Nasional Nomor 38 tahun 2016 telah tata kerja kantor wilayah BPN Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kantor Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kantor Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kantor Menteria kantor wilayah BPN Menteria kantor wilayah BPN Menteria Kantor	997 tentang h Nomor 24 gaimana telah Pertanahan rubahan atas bala Badan 997 tentang h Nomor 24 Kepala Badan 015 tentang aria dan Tata epala Badan
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loke Analis Pengadminis	: Minimal D3 : Minimal S1 Hukum/Geo atau D1STPN :trasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuh	-

4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor

		dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survey dilakukan dengan menggunakan aplikasi survey kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survey dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survey kepuasanpelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survey kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survey kepuasanpelayanan 3. Data isian survey yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

STANDAR PELAYANAN SERTIFIKAT PENGGANTI KARENA HILANG

NO	KOMPONEN	URAIAN			
KOM	KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	 Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Permohonan (wajib) Surat Kuasa Permohonan (jika diwakilkan) Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian (wajib) 			
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan ole petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan prose input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terin Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengka dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruska kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan prose pengecekan buku tanah Pengambilan Sumpah pada pemilik tanah atau ah warisnya atau pembeli Memeriksa kutipan surat ukur dari Seksi Infrastruktur Pengumuman di media massa (koran) satu kali selama satu bulan Membuat berita acara pengumuman koran Menyiapkan blanko sertifikat dan menyiapkan konsep produk pelayanan Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas Penandatanganan produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan Penyerahan produk pelayanan Penyerahan produk pelayanan 			
3.	Jangka waktu penyelesai an	40 Hari			
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN			
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Peng	gganti		
6.	Penanganan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu	

	pengaduan,	Penerimaa	1. Pengadu menyampaikan	1 hari
	saran,dan masukan	Pemeriksaa n & Pendistribus ian	aduannyadengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi datadukung b. Via Telepon/call center/sms centerPetugas melakukan perekaman, mengidentifikasi dan menvalidasiPengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulir pengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugaspersuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs webKementerian 2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapatlangsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan.Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknisdilaporkan kepada Pejabat Pengelola	kerja, dilakuka n pada hari yang sama dengan penerima an pengadua n
NO	KOMPONEN		URAIAN	
			Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjukuntuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerjayang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan 4. Jika dokumen pengajuan tidak lengkapmaka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu dengan penjelasan 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unitkerja terkait untuk ditindaklanjuti	

		Tindak	1. Informasi tindak lanjut	
		Lanjut	penanganan disampaikan	
		Pengaduan	kepada Pengadu palinglama	
			5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas	
			Pengaduan dari Pengelola,	
			Petugas menginformasikan	
			kepadaPengelola	
			Pengaduan:	
			 Pengaduan mengenai 	
			pelayanan tata ruang	
			dan/atau dugaan	
			pelanggaran tata ruang	
			dilaksanakan oleh Dirjen	
			Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian	
			Pemanfaatan Ruangdan	
			Penguasaan Tanah	
			 Pengaduan mengenai 	
			pelanggarandisiplin Pegawai	
			Negeri Sipil dilaksanakan	
			oleh Inspektorat Jenderal	
			 Pengaduan mengenai sengketa dankonflik 	
			pertanahan dilaksanakan	
			oleh Dirjen Penanganan	
			Masalah Agraria, Tata Ruang	
			dan Pertanahan	
			3. Dalam hal Pengaduan bersifat	
			kompleksdan bereskalasi	
			nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat	
			diselesaikan, maka penanganan	
			lebih	
			lanjut dapat dilakukan oleh	
			Kementerian	
			1. Unit kerja terkait melaporkan	
			semua hasil tindak lanjut	
		Pelaporan	Pengaduan kepadaPengelola	setiap 1
		Pengelola	Pengaduan	bulan
		an	Pelaporan disampaikan secara berkala	sekali
		Pengadua	3. Laporan disusun secara	paling
		n	sistematis, singkat, jelas, dan	lambat
			dapat dipertanggungjawabkan	tanggal 5
			serta memuat kesimpulan	pada bulan berikutnya
			dan/atau saran tindak lanjut	berikutnya
			4. Laporan diarsip berdasarkan	
			jenis danwaktu pengaduan	
			serta tindak lanjut Pengaduan.	
			Inspektur Jenderal berkoordinasi	
			dengan Sekretaris Jenderal	
			melakukan pemantauan	
		Pemantau	pengelolaan pengaduan	
		an Pengelola		
		an		
		Pengadua		
		n		
KOM	PONEN MANUF	ACTURING		
1.	Dasar Hukum	1. Undang Ui	ndang Republik Indonesia Nomor 5 T	ahun 1960
		tentangPeraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria		
		2. Peraturan Pendaftar	Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 te	ntang
		renuartar	an randii	

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Alat tulis Kantor 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Mesin Foto Copy 6. Mesin Ketik Manual
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Analis : Minimal S1 Hukum/Geodesi/D4 atau D1STPN Pengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survey dilakukan dengan menggunakan aplikasi survey kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survey dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survey kepuasanpelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survey kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survey kepuasanpelayanan
NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Data isian survey yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudianhasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.

STANDAR PELAYANAN SERTIFIKAT PENGGANTI KARENA RUSAK

NO	KOMPONEN	URAIAN			
KOM	KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	 Sertipikat Hak Atas Tanah yang rusak (wajib) Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Permohonan (wajib) Surat Kuasa Permohonan (jika diwakilkan) 			
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	petugas l input data Berkas (S' 2. Penyerah 3. Pembayar 4. Proses pe kerja terk 5. Proses dikembal kepada pemeriks 6. Mengamb 7. Menyiapk produk p 8. Proses ve pelayanar 9. Penandat 10. Pencatata	pemeriksaan berkas, jika kura ikan kepada petugas loket untuk pemohon. Jika lengkap dilanjut aan buku tanah. bil arsip buku tanah dan memverifika an blanko sertifikat dan menyiapka	akan proses nda Terima epada unit ng lengkap a diteruskan ekan proses si an konsep	
3.	Jangka waktu penyelesai an	20 Hari			
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlakupada Kementerian ATR/BPN			
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Pengganti			
6.	Penanganan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu	

pengaduan, saran,dan masukan	Penerimaa n & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan aduannyadengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi datadukung b. Via Telepon/call center/sms centerPetugas melakukan perekaman, mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulir pengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugaspersuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs webKementerian	l hari kerja, dilakuka n pada hari yang sama dengan penerima an pengadua n
		d. Via media cetak/media online, email, media sosial	

		Pemeriksaa n & Pendistribu	dengan memberikan jawaban atas Pengaduan.Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan	1 hari kerja
		sian	unit teknisdilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin	
NO	KOMPONEN		URAIAN	
			 Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjukuntuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerjayang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan Jika dokumen pengajuan tidak lengkapmaka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu dengan penjelasan Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unitkerja terkait untuk ditindaklanjuti 	

Tindak Lanjut Pengaduan	1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu palinglama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola, 2. Petugas menginformasikan kepadaPengelola Pengaduan: • Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruangdan Penguasaan Tanah • Pengaduan mengenai pelanggarandisiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal • Pengaduan mengenai sengketa dankonflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan 3. Dalam hal Pengaduan bersifat
-------------------------------	---

		Pelaporan Pengelola an Pengadua n Pemantaua n Pengelola an Pengelola an Pengadua	kompleksdan bereskalasi nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepadaPengelola Pengaduan 2. Pelaporan disampaikan secara berkala 3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut 4. Laporan diarsip berdasarkan jenis danwaktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan. Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauanpengelolaan pengaduan	setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya
КОМ	PONEN <i>MANUF</i>	n ACTURING		
1.	Dasar Hukum	 Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atasJenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional 		
NO	KOMPONEN	Tertanana	URAIAN	
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ketentuar Tahun 19 diubah o Nasional Peraturan Pertanaha Ketentuar Tahun 19 5. Peraturan Pertanaha Organisas Ruang/Ke 6. Peraturan Pertanaha organisas Pertanaha 1. Alat tulis 1 2. Komputer 3. Jaringan In 4. Printer 5. Mesin Fot 6. Mesin Ket	Menteri Negara Agraria/Kepan Nasional Nomor 3 Tahun 1 Pelaksanaan Peraturan Pemerinta 97 tentang Pendaftaran Tanah sebag dengan Peraturan Kepala Badan Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pendaftaran Agraria/Kepan Nasional Nomor 3 Tahun 1 Pelaksanaan Peraturan Pemerinta 97 tentang Pendaftaran Tanah Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepan Nasional Nomor 8 Tahun 2 i dan Tata Kerja Kementerian Agrapala Badan Pertanahan Nasional Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Menteri Agraria dan Tata Ruang/Ken Nasional Nomor 38 tahun 2016 teri tata kerja kantor wilayah BPN dan Ken Kantor	997 tentang h Nomor 24 gaimana telah Pertanahan rubahan atas pala Badan 997 tentang h Nomor 24 Kepala Badan 015 tentang aria dan Tata
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket Analis Pengadminis	t : Minimal D3 : Minimal S1 Hukum/Geo atau D1STPN strasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuh	,

 4. Pengawas an dilakukan oleh atasan langsung pejabat ditugaskan. 2. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan apl monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimo dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkun
--

		Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Analis : 1 orang
	pelaksalla	Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survey dilakukan dengan menggunakan aplikasi survey kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survey dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survey kepuasanpelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survey kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survey kepuasanpelayanan 3. Data isian survey yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

STANDAR PELAYANAN HAK TANGGUNGAN

NO	KOMPONEN	URAIAN		
KOM	PONEN SERVICE	DELIVERY		
1.	Persyaratan Pelayanan	 Sertifikat Hak Atas Tanah/Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun Akta Hak Tanggungan KTP/Identitas Pemohon Surat Kuasa Memasang Hak Tanggungan Surat Kuasa Permohonan (jika kuasakan) Surat Bukti Kreditur Surat Pernyataan mengenai pertanggungjawaban keabsahan dankebenaran data Dokumen Elektronik 		
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Pengguna Terdaftar mengajukan permohonan layanan Hak Tanggungan secara elektronik melalui Sistem HT-el yang disediakan oleh Kementerian ATR/BPN Pengguna Terdaftar mengunggah semua dokumen persyaratan melaluisistem HT-el Proses validasi data tekstual dan data digital Sistem menerbitkan tanda bukti pendaftaran permohonan yang telah diterima Pemohon dengan membawa tanda bukti pendaftaran melakukan pembayaran biaya melalui bank persepsi paling lambat 3 (tiga) hari setelah tanggal pendaftaran permohonan Pemrosesan produk layanan setelah data permohonan dan biaya pendaftaran permohonan terkonfirmasi oleh sistem elektronik Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan Proses penandatanganan elektronik produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan Penerbitan produk pelayanan secara elektronik 		
3.	Jangka waktu penyelesai an	7 Hari		
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlakupada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk pelayanan	 Sertifikat Hak Tanggungan Catatan hak tanggungan pada buku tanah dan Sertipikat Hak AtasTanah atau Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun 		
6.	Penanganan pengaduan, saran,dan	PengelolaanAktivitasWaktuPenerimaa1. Pengadumenyampaikan1 hari		
	masukan	n & aduannya dengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi data dukung melengkapi data dukung aduannya dengan mekanisme kerja, dilakuka n pada hari yang sama dengan penerima an penerima an pengadua n		

			b. Via Telepon/call center/sms center Petugas melakukan perekaman,mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukanpencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulirpengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugas persuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs web Kementerian 2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan
NO	KOMPONEN		URAIAN
		Pemeriksaa n & Pendistribus ian	oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian 1. Pengaduan yang telah dicatat 1 hari kerja dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumendan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan 4. Jika dokumen pengajuan tidak lengkap maka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti

	Г	Tindak	1. Informasi tindak lanjut	
		Lanjut	penanganan disampaikan	
		Pengaduan	kepada Pengadu paling lama 5	
		_	(lima) hari kerja sejak diterimanya	
			berkas Pengaduan dari Pengelola,	
			2. Petugas menginformasikan	
			kepadaPengelola Pengaduan:	
			 Pengaduan mengenai 	
			pelayanan tata ruang	
			dan/atau dugaan	
			pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh	
			Dirjen Tata Ruang dan/atau	
			Dirjen Pengendalian	
			Pemanfaatan Ruang	
			danPenguasaan Tanah	
			 Pengaduan mengenai 	
			pelanggaran disiplin Pegawai	
			Negeri Sipil dilaksanakan	
			oleh Inspektorat Jenderal • Pengaduan mengenai	
			sengketa dan konflik	
			pertanahan dilaksanakan	
			oleh Dirjen Penanganan	
			Masalah Agraria, Tata Ruang	
			dan Pertanahan	
			3. Dalam hal Pengaduan bersifat	
			kompleks dan bereskalasi	
			nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat	
			diselesaikan, maka penanganan	
			lebih lanjut dapat dilakukan oleh	
			Kementérian	
			1. Unit kerja terkait melaporkan	
	-	Pelaporan	semua hasil tindak lanjut	1
		Pengelola	Pengaduan kepada Pengelola	setiap 1
		an	Pengaduan	bulan sekali
		Pengadua		paling
		1 onguera		pairing
		n		lambat
			berkala	tanggal 5
				pada bulan
			sistematis, singkat, jelas, dan	berikutnya
			dapat dipertanggungjawabkan	
			serta memuat kesimpulan	
			dan/atau saran tindak lanjut 4. Laporan diarsip berdasarkan	
			jenis dan waktu pengaduan serta	
			tindak lanjut	
			Pengaduan.	
		Pemantau	Inspektur Jenderal berkoordinasi	
		an	dengan	
		Pengelola	Sekretaris Jenderal melakukan pemantauanpengelolaan	
		an	pengaduan	
		Pengadua n	Pendadan	
KOMPONI	EN <i>MANUF</i>			
1. Dasa	r Hukum	1. Undang Ur	ndang Republik Indonesia Nomor 5 T	'ahun
I. Dasa		1960 tentans		anun

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pertanahan Nasional Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelanahan Nasional Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelanahan Nasional Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelanahan Nasional Nomor 9 Tahun 2019 Tentang
		Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Sistem HT-el Printer Mesin Ketik Manual
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Analis : Minimal S1 Hukum/Geodesi/D4 atau D1STPN Pengolah Data : Minimal S1 Hukum/Geodesi/D4 atau D1STPN Pengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengolah Data 1 orangPengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan surveykepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survey dilakukan dengan menggunakan aplikasi survey kepuasanmasyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survey dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengantahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survey kepuasanpelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan penggunalayanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survey kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi surveykepuasan pelayanan
NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Data isian survey yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudianhasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akanmenjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

STANDAR PELAYANANROYA

NO	KOMPONEN	URAIAN		
KOM	KOMPONEN SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan Pelayanan	 Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) Surat Keterangan Roya dari Kreditur (wajib) KTP/Identitas Pemohon Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Bukti Dari Debitur (wajib) Surat Kuasa Permohonan Surat Bukti Diri Kreditur Surat Pernyataan mengenai pertanggungjawaban keabsahan dankebenaran data Dokumen Elektronik 		
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	secara ele oleh Kem 2. Pengguna persyarat 3. Proses va 4. Sistem m yang tela 5. Pemohon melakuka lambat permoho 6. Pemroses biaya per elektroni 7. Proses ve 8. Proses pe 9. Pencatata	Terdaftar mengunggah semua doku can melaluisistem HT-el lidasi data tekstual dan data digital enerbitkan tanda bukti pendaftaran h diterima dengan membawa tanda bukti in pembayaran biaya melalui bank pe 3 (tiga) hari setelah tanggal nan can produk layanan setelah data pern daftaran permohonan terkonfirmas	men permohonan pendaftaran rsepsi paling pendaftaran nohonan dan i oleh sistem uk pelayanan elayanan
3.	Jangka waktu penyelesai an	5 Hari		
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk pelayanan	Catatan Penghapusan Hak Tanggungan		
6.	Penanganan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu

pengaduan, saran,dan masukan	Penerimaa n & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan 1 hari aduannya dengan mekanisme kerja, dilakuka n pada hari yang sama formulir pengaduan dan melengkapi data dukung b. Via Telepon/call center/sms center Petugas melakukan perekaman, mengidentifikasi dan memvalidasi Pengadu, dan melakukan pengatatan	
		memvalidasi Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulir pengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugas persuratan dan akan diserahkankepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs webKementerian Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi	

		Pemeriksaa n & Pendistribus ian	tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
NO	KOMPONEN		URAIAN
			 Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan Jika dokumen pengajuan tidak lengkap maka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengaduan diterima maka pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti

	Tindak	1. Informasi tindak lanjut
	Lanjut Pengaduan	penanganandisampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola, 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: • Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruang danPenguasaan Tanah • Pengaduan mengenai pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal
		 Pengaduan mengenai sengketa dan konflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan Dalam hal Pengaduan bersifat kompleks dan bereskalasi nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat

			diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian	
		Pelaporan	1. Unit kerja terkait melaporkan	setiap 1
		Pengelola an Pengadua	semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan	bulan sekali paling
		n	 Pelaporan disampaikan secara berkala Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut Laporan diarsip berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan. 	tanggal 5 pada bulan berikutnya
		Pemantau an Pengelola an Pengadua n	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	
KOM	PONEN MANUF	ACTURING		
1.	Dasar Hukum	tentangPe 2. Peraturan dan Tarifa Jenis Pena	ndang Republik Indonesia Nomor 5 T eraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 t atas erimaan Negara Bukan Pajak yang B ianAgraria dan Tata Ruang /Badan Po	tentang Jenis erlaku Pada
NO	KOMPONEN		URAIAN	
		Pertanaha Organisas Ruang/Ke 4. Peraturan Pertanaha	i dan Tata Kerja Kementerian Agra pala Badan Pertanahan Nasional 1 Menteri Agraria dan Tata Ruang/K 11 Nasional Nomor 38 tahun 20 1 tata kerja kantor wilayah BPN dan	015 tentang ria dan Tata epala Badan 016 tentang
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Komputer Jaringan II Printer Mesin Ket 	Kantor nternet	
3.	Kompetensi pelaksana		: Minimal S1 Hukum/Geo atau D1STPN ta : Minimal S1 Hukum/Geo atau D1STPN strasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuh	odesi/D4
4.	Pengawas an internal	ditugaska 2. Pengawas monitorin dari dan d Kantor Pe	an juga dilakukan dengan mengguna ng berkas berbasis Web KKP yang dapa dapat diakses oleh seluruh pejabat di ertanahan Kabupaten Banjar.	kan aplikasi at dimonitor
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loke Analis Pengolah Da orangPengac Pertanahan	: 1 orang ta 1 lministrasi	

6.	Jaminan	1. Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan
	pelayanan	karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam
		2. Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa
		pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain
		diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi
		pengawas penyelenggaraan pemerintahan
7.	Jaminan	1. Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada
	keamanan dan	area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) 2. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket
	keselamatan	pelayanan
	pelayanan	3. Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan
		4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan
		darurat pada arealoket pelayanan
		5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan
		6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan
		disertai tanda buktipenerimaan
		7. Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(<i>Cashless</i>)
		Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda 8. pengenal danSurat Tugas
8.	Evaluasi	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan
	kinerja	surveykepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;
	pelaksana	1. Survey dilakukan dengan menggunakan aplikasi
		survey kepuasanmasyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan
		2. Survey dilakukan pada loket pengambilan produk
		pelayanan dengantahapan sebagai berikut;
		a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas
		meminta kesediaan pengguna layanan untuk
		mengikuti survey kepuasanpelayanan
		b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan penggunalayanan mengisi aplikasi
		c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survey kepuasan pelayanan
		d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi
		survey kepuasanpelayanan
		3. Data isian survey yang masuk akan diolah oleh sistem
		dan kemudianhasilnya akan diumumkan pada web
		kementerian ATR/BPN dan akanmenjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

STANDAR PELAYANAN GANTI NAMA PEMEGANG HAK TANGGUNGAN

NO	KOMPONEN	URAIAN		
KOM	KOMPONEN SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan Pelayanan	 Sertifikat Hak Atas Tanah/Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun Akta Ganti Nama KTP/Identitas Pemohon Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Pernyataan mengenai pertanggungjawaban keabsahan dankebenaran data Dokumen Elektronik 		
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Pengguna Terdaftar mengajukan permohonan layanan secara elektronikmelalui Sistem HT-el yang disediakan oleh Kementerian ATR/BPN Pengguna Terdaftar mengunggah semua dokumen persyaratan melaluisistem HT-el Proses validasi data tekstual dan data digital Sistem menerbitkan tanda bukti pendaftaran permohonan yang telah diterima Pemohon dengan membawa tanda bukti pendaftaran melakukan pembayaran biaya melalui bank persepsi paling lambat 3 (tiga) hari setelah tanggal pendaftaran permohonan Pemrosesan produk layanan setelah data permohonan dan biaya pendaftaran permohonan terkonfirmasi oleh sistem elektronik Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan Proses penandatanganan elektronik produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan 		
3.	Jangka waktu penyelesai an	10. Penerbitan produk pelayanan secara elektronik7 Hari		
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlakupada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk pelayanan	Perubahan Nama Pada Sertifikat Hak Tanggungan dan Sertifikat Jaminan		
6.	Penanganan	Pengelolaan Aktivitas Waktu		

pengaduan, saran,dan masukan	Penerimaa n & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan aduannya dengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi data dukung b. Via Telepon/call center/sms center Petugas melakukan perekaman,mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukanpencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulirpengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugas persuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs web Kementerian 2. Pengaduan berupa	
------------------------------------	--------------------------------	---	--

		informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian Pemeriksaa 1. Pengaduan yang telah dicatat 1 hari kerja dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar. 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk
NO	KOMPONEN	URAIAN
		untuk melakukan pemeriksaan
		atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan 4. Jika dokumen pengajuan tidak lengkap maka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu denganpenjelasan 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti

		Pelaporan Pengelola an Pengadua n Pengelola an Pengelola an Pengelola an Pengelola an Pengelola	Pengaduan Repada Tengelola Pengaduan	setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5
		n		
			MANUFACTURING	
1.	Dasar Hukum	tentang Po 2. Undang Ustentang Po 3. Peraturan dan Tarif Berlaku Po Pertanaha 4. Peraturan Pertanaha Organisas	ndang Republik Indonesia Nomor 5 eraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria ndang Republik Indonesia Nomor 25 elayanan Publik Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 t atasJenis Penerimaan Negara Bukan ada Kementerian Agraria dan Tata Ru an Nasional Menteri Agraria dan Tata Ruang/K an Nasional Nomor 8 Tahun 2015 te i dan Tata Kerja Kementerian Agrar pala Badan Pertanahan Nasional	Tahun 2009 Eentang Jenis Pajak yang Lang /Badan Epala Badan Entang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan PertanahanNasional Nomor 38 tahun 2016 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan
3.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Kompetensi	1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Mesin Ketik Manual Petugas Loket : Minimal D3
	pelaksana	Analis : Minimal S1 Hukum/Geodesi/D4 atau D1STPN Pengolah Data : Minimal S1 Hukum/Geodesi/D4 atau D1STPN Pengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengolah Data 1 orangPengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas

8. Evaluasi kinerja pelaksana	 Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan surveykepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; Survey dilakukan dengan menggunakan aplikasi survey kepuasanmasyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan Survey dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengantahapan sebagai berikut; Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survey kepuasanpelayanan Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan penggunalayanan mengisi aplikasi Pengguna layanan mengisi aplikasi survey kepuasan pelayanan Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survey kepuasanpelayanan Data isian survey yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudianhasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akanmenjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
-------------------------------------	--

STANDAR PELAYANAN MERGER HAK TANGGUNGAN

NO	KOMPONEN	URAIAN			
KOM	PONEN SERVICE	ICE DELIVERY			
1.	Persyaratan Pelayanan	 Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) Akta Peleburan (wajib) Bukti Pewarisan Untuk Kreditur Perorangan Fotocopy KTP/Identitas Pemohon Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Permohonan (wajib) Fotocopy Akta Pendirian dan Pengesahan Badan Hukum (wajib) Surat Kuasa Permohonan Fotocopy/Salinan Surat Bukti Diri Kreditur Surat Bukti Diri Debitur 			
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan prosess input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses pengebonan buku tanah Proses verifikasi, analisa dan administrasi teknis Penyiapan konsep produk pelayanan Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan Penandatanganan produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan 			
3.	Jangka waktu penyelesai an	7 Hari			
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN			
5.	Produk pelayanan	Catatan Perubahan Nama Pada Sertifikat Hak Tanggungan Dan Sertifikat Jaminan.			
6.	Penanganan	Pengelolaan Aktivitas	Waktu		

pengaduan, saran,dan masukan	Penerimaa n & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan aduannya dengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi data dukung b. Via Telepon/call center/sms center Petugas melakukan perekaman,mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukanpencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulirpengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugas persuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs web Kementerian	kerja, dilakuka n pada hari yang sama dengan penerima an pengadua n
------------------------------------	--------------------------------	---	---

		Pemeriksaa n & Pendistribus ian	2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
NO	KOMPONEN		URAIAN
			 Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan Jika dokumen pengajuan tidak lengkap maka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti

	1. Informasi tindak lanjut	
Tindak	penanganandisampaikan kepada	
Lanjut	Pengadu paling lama 5 (lima) hari	
Pengaduan	kerja sejak diterimanya berkas	
	Pengaduan dari Pengelola,	
	2. Petugas menginformasikan	
	kepada Pengelola Pengaduan:	
	Pengaduan mengenai	
	pelayanan tata ruang	
	dan/atau dugaan	
	pelanggaran tata	
	ruang dilaksanakan oleh	
	Dirjen Tata Ruang dan/atau	
	Dirjen Pengendalian	
	Pemanfaatan Ruang	
	danPenguasaan Tanah	
	• Pengaduan mengenai	
	pelanggaran disiplin Pegawai	
	Negeri Sipil dilaksanakan	
	oleh Inspektorat Jenderal	
	 Pengaduan mengenai 	
	sengketa dan konflik	
	pertanahan dilaksanakan	
	oleh Dirjen Penanganan	
	Masalah Agraria, Tata Ruang	
	dan Pertanahan	
	3. Dalam hal Pengaduan bersifat kompleks dan bereskalasi	
	kompleks dan bereskalasi nasional, memerlukan penelitian	
	lanjutan dan/atau tidak dapat	
	diselesaikan, maka penanganan	
	lebih lanjut dapat dilakukan oleh	
	Kementerian	
Dalamanan		1
Pelaporan	1. Unit kerja terkait melaporkan	•
Pengelola	semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola	
an	•	
Pengadua	Pengaduan	paling
l _n	2. Pelaporan disampaikan secara	lambat
11	berkala	tanggal 5
	3. Laporan disusun secara	pada bulan
	sistematis, singkat, jelas, dan	berikutnya
	dapat dipertanggungjawabkan	
	serta memuat kesimpulan	
	dan/atau saran tindak lanjut	
	4. Laporan diarsip berdasarkan	
	jenis dan	
	waktu pengaduan serta tindak	
	lanjut Pengaduan.	
Pemantau	Inspektur Jenderal berkoordinasi	
lan	denganSekretaris Jenderal	
	melakukan pemantauan	
un	pengelolaan pengaduan	
Pengaduan		
 DONIEN MANUEACTUDING		

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jeni				
		dan Tarif atasJenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional				
		3. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional				

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan PertanahanNasional Nomor 38 tahun 2016 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Printer Ketik Manual
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Analis : Minimal S1 Hukum/Geodesi/D4 atau D1STPN Pengolah Data : Minimal S1 Hukum/Geodesi/D4 atau D1STPN Pengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengolah Data 1 orangPengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas

8. Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan surveykepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survey dilakukan dengan menggunakan aplikasi survey kepuasanmasyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survey dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengantahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survey kepuasanpelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan penggunalayanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survey kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survey kepuasanpelayanan 3. Data isian survey yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudianhasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akanmenjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
-------------------------------------	---

STANDAR PELAYANANBLOKIR

NO	KOMPONEN	URAIAN			
KOM	PONEN SERVICE	DELIVERY			
1.	Persyaratan Pelayanan	 Sertifikat Hak Atas Tanah (Wajib) Surat Permintaan dari Pengadilan atau permintaan Perorangan atauBadan Hukum, Kejaksaan, Kep (Wajib) Fotocopy KTP / Identitas Pemohon Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Permohonan (Wajib) Fotocopy Akta Pendirian dan Pengesahan Badan Hukum Surat Kuasa Permohonan 			
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Surat Kuasa Permononan Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan ole petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan pros input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terin Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengka dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruska kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan prose pengambilan buku tanah Analis melakukan pemeriksaan dan verifikasi buku tanah Pencatatan blokir pada buku tanah Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas Penandatanganan produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan 			
3.	Jangka waktu penyelesai an	1 hari			
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN			
5.	Produk pelayanan	Catatan Blokir pada Buku Tanah			
-	Penanganan pengaduan,	Pengelolaa Aktivita Waktu n s			

saran,dan masukan	Penerimaa n & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan aduannya dengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi data dukung b. Via Telepon/call center/sms center Petugas melakukan perekaman,mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukanpencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulirpengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugas persuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha	kerja, dilakuka n pada
		c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugas persuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja	

				informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian
			1.	Pengaduan yang telah dicatat 1 hari kerja
		n & Pendistribus		dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada
		ian		Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan
				Kabupaten Banjar.
NO	KOMPONEN			URAIAN
			 4. 	Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan Jika dokumen pengajuan tidak lengkap maka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu denganpenjelasan Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti

m: 1.1	1. Informasi tindak lanjut	
Tindak	,	
Lanjut	penanganandisampaikan kepada	
Pengaduan	Pengadu paling lama 5 (lima) hari	
	kerja sejak diterimanya berkas	
	Pengaduan dari Pengelola,	
	2. Petugas menginformasikan	
	kepada Pengelola Pengaduan:	
	Pengaduan mengenai	
	pelayanan tata ruang	
	dan/atau dugaan	
	pelanggaran tata	
	ruang dilaksanakan oleh	
	Dirjen Tata Ruang dan/atau	
	Dirjen Pengendalian	
	Pemanfaatan Ruang	
	danPenguasaan Tanah	
	Pengaduan mengenai	
	pelanggaran disiplin Pegawai	
	Negeri Sipil dilaksanakan	
	oleh Inspektorat Jenderal	
	• Pengaduan mengenai	
	sengketa dan konflik	
	pertanahan dilaksanakan	
	oleh Dirjen Penanganan	
	Masalah Agraria, Tata Ruang	
	dan Pertanahan	
	3. Dalam hal Pengaduan bersifat	
	kompleks dan bereskalasi nasional, memerlukan penelitian	
	lanjutan dan/atau tidak dapat	
	diselesaikan, maka penanganan	
	lebih lanjut dapat dilakukan oleh	
	Kementerian	
	1. Unit kerja terkait melaporkan	
Pelaporan	semua hasil tindak lanjut	setiap 1
Pengelola	Pengaduan kepada Pengelola	bulan
an	Pengaduan Repada Tengerola	sekali
Pengadua	1 chgaddan	paling
n		lambat
	berkala	tanggal 5
	3. Laporan disusun secara	pada bulan
	sistematis, singkat, jelas, dan	berikutnya
	dapat dipertanggungjawabkan	
	serta memuat kesimpulan	
	dan/atau saran tindak lanjut	
	4. Laporan diarsip berdasarkan	
	jenis dan waktu pengaduan serta	
	tindak lanjut Pengaduan. Inspektur Jenderal berkoordinasi	
Pemantaua	dengan	
n	Sekretaris Jenderal melakukan	
Pengelola	pemantauanpengelolaan	
an	pengaduan	
Pengadua		
	1	

KOMPONEN MANUFACTURING

	 	2. 0
		tentangPeraturan Dasa
		2 Danaturan Damarintah

- 1. Dasar Hukum 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 ar Pokok-Pokok Agraria
 - 2. Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atasJenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional
 - 3. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan PertanahanNasional Nomor 38 tahun 2016 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Printer Mesik Ketik Manual Mesin Foto Copy
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Analis : Minimal S1 Hukum/ GeodesiPengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diaksesoleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan surveykepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survey dilakukan dengan menggunakan aplikasi survey kepuasanmasyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survey dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengantahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survey kepuasanpelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan penggunalayanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survey kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi surveykepuasan pelayanan 3. Data isian survey yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudianhasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akanmenjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

STANDAR PELAYANA N SITA

NO	KOMPONEN	URAIAN				
KOM	PONEN SERVICE					
1.	Persyaratan Pelayanan	 Sertifikat Hak Atas Tanah (Wajib) Surat Per Perorangan atauBadan Hukum, Kejaksaan, Kep (Wasaan, Kep) (Wasaan, Kep) (Wasaan, Kep) (Wajib) (Surat Permohonan Keringanan Biaya) (Surat Permohonan (Wajib)) (Wajib) (Wajib) (Wajib) (Wajib) (Wajib) (Wajib) (Wajib) (Wajib) (Wajib) (Wajib) 				
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Surat Kuasa Permononan Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan ol petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan prosinput data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terin Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengk dikembalikan kepada petugas loket untuk diterusk kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan prosipengambilan buku tanah Analis melakukan pemeriksaan dan verifikasi buku tanah Proses pencatatan sita pada buku tanah Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas Penandatanganan produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan Penyerahan produk pelayanan 				
3.	Jangka waktu penyelesai an	3 hari				
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlakupada Kementerian ATR/BPN				
5.	Produk pelayanan	Surat Pemberitahuan Pencatatan Sita dan Catatan Sita pada Buku Tanah				
6.	Penanganan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu		

	pengaduan,	Penerimaa	1.	Pengadu menyampaikan	
	pengaduan, saran, dan masukan	Pemeriksaa n & Pencatatan Pendistribus ian	2.	Pengadu menyampatkan aduannya dengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi data dukung b. Via Telepon/call center/sms center Petugas melakukan perekaman,mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukanpencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulirpengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugas persuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs web Kementerian Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.	kerja, dilakuka n pada hari yang sama dengan penerima an pengadua n
				pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk	
NO	KOMPONEN		_	URAIAN untuk melakukan pemeriksaan	
				atas Pengaduan.	
			4.	Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan Jika dokumen pengajuan tidak lengkap maka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu denganpenjelasan Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti	

m: . 1 . 1	1. Informasi tindak lanjut	
Tindak	penanganandisampaikan kepada	
Lanjut	Pengadu paling lama 5 (lima) hari	
Pengaduan		
	kerja sejak diterimanya berkas	
	Pengaduan dari Pengelola,	
	2. Petugas menginformasikan	
	kepada Pengelola Pengaduan:	
	 Pengaduan mengenai 	
	pelayanan tata ruang	
	dan/atau dugaan	
	pelanggaran tata	
	ruang dilaksanakan oleh	
	Dirjen Tata Ruang dan/atau	
	Dirjen Pengendalian	
	Pemanfaatan Ruang	
	danPenguasaan Tanah	
	 Pengaduan mengenai 	
	pelanggaran disiplin Pegawai	
	Negeri Sipil dilaksanakan	
	oleh Inspektorat Jenderal	
	 Pengaduan mengenai 	
	sengketa dan konflik	
	pertanahan dilaksanakan	
	oleh Dirjen Penanganan	
	Masalah Agraria, Tata Ruang	
	dan Pertanahan	
	3. Dalam hal Pengaduan bersifat	
	kompleks dan bereskalasi	
	nasional, memerlukan penelitian	
	lanjutan dan/atau tidak dapat	
	diselesaikan, maka penanganan	
	lebih lanjut dapat dilakukan oleh	
	Kementerian	
Pelaporan	1. Unit kerja terkait melaporkan	setian 1
Pengelola	semua hasil tindak lanjut	hulan
	Pengaduan kepada Pengelola	cokali
an Pongadua	Pengaduan	
Pengadua	J	paling
	2. Pelaporan disampaikan secara	lambat
n	berkala	tanggal 5
		pada bulan
	sistematis, singkat, jelas, dan	berikutnya
	dapat dipertanggungjawabkan	Scrindinga
	serta memuat kesimpulan	
	<u> </u>	
	dan/atau saran tindak lanjut	
	4. Laporan diarsip berdasarkan	
	jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan.	
Domantaua	Inspektur Jenderal berkoordinasi	
Pemantaua	dengan	
n Pengelola	Sekretaris Jenderal melakukan	
an	pemantauanpengelolaan	
Pengadua	pengaduan	
n	pengaaan	
OMPONEN MANUEACTUDING		

KOMPONEN MANUFACTURING

1. Dasar Huku	m
-----------------	---

- 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentangPeraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria
- 2. Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atasJenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional
- 3. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional
- 4. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan

N O	KOMPONEN	URAIA N
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Printer Mesin Ketik Manual Mesin Foto Copy
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Analis : Minimal S1 Hukum/GeodesiPengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan surveykepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survey dilakukan dengan menggunakan aplikasi survey kepuasanmasyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survey dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengantahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survey kepuasanpelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan penggunalayanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survey kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi surveykepuasan pelayanan 3. Data isian survey yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudianhasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akanmenjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

STANDAR PELAYANAN PENCABUTAN BLOKIR

N O	KOMPONEN		URAIA N				
KOI	KOMPONEN SERVICE DELIVERY						
1.	Persyaratan Pelayanan	 Sertifikat Hak Atas Tanah (Wajib) Surat Permohonan Pencabutan Blokir (Wajib) Fotocopy KTP / Identitas Pemohon Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Permohonan (Wajib) Surat Kuasa Permohonan 					
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan proses input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses pengambilan buku tanah Analis melakukan pemeriksaan dan verifikasi buku tanah Proses pencatatan sita pada buku tanah Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas Petugas melakukan pencabutan Blokir pada buku tanah Penandatanganan produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan Penyerahan produk pelayanan 					
3.	Jangka waktu penyelesai an	3 hari					
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlakupada Kementerian ATR/BPN					
5.	Produk pelayanan	Catatan Pencabutan Blokir pada Buku Tanah					
6.	Penanganan pengaduan,	Pengelolaa n	Aktivita s	Waktu			

saran,dan masukan	Penerimaa n & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan aduannya dengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi data dukung b. Via Telepon/call center/sms center Petugas melakukan perekaman,mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukanpencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulirpengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugas persuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs web Kementerian 2. Pengaduan berupa	
----------------------	--------------------------------	---	--

n Pe	informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian Pemeriksaa 1. Pengaduan yang telah dicatat 1 hari kerja dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar
	Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

N O	KOMPONEN		URAIA N
			 Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan Jika dokumen pengajuan tidak lengkap maka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti
		Lanjut Pengaduan	 Informasi tindak lanjut penanganandisampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola, Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruang danPenguasaan Tanah Pengaduan mengenai pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal Pengaduan mengenai sengketa dan konflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan Dalam hal Pengaduan bersifat kompleks dan bereskalasi nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian

Pelaporan	1. Unit kerja terkait melaporkan setiap 1
Pengelola	semua hasil tindak lanjut bulan
an	Pengaduan kepada Pengelola sekali
Pengadua	Pengaduan
n	 2. Pelaporan disampaikan secara berkala 3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan

			dan/atau saran tindak lanjut 4. Laporan diarsip berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan.	
VO.	MPONEN <i>MANU</i>	Pemantaua n Pengelola an Pengadua n	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauanpengelolaan pengaduan	
1.	Dasar Hukum		ndang Republik Indonesia Nomor 5	Tahun 1960
1.	Dasai Hukuiii	tentang Po 2. Peraturan dan Tarif Berlaku P Pertanaha 3. Peraturan Pertanaha Nasional I Kerja Ken	eraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 t atasJenis Penerimaan Negara Buka ada Kementerian Agraria dan Tata R In Nasional Menteri Agraria dan Tata Ruang/K	tentang Jenis n Pajak yang tuang /Badan Kepala Badan sasi dan Tata

N O	KOMPONEN	URAIA N
		4. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan PertanahanNasional Nomor 38 tahun 2016 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Printer Mesin Ketik Manual Mesin Foto Copy
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Analis : Minimal S1 Hukum/GeodesiPengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diaksesoleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas

8. Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan surveykepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survey dilakukan dengan menggunakan aplikasi survey kepuasanmasyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survey dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengantahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survey kepuasanpelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan penggunalayanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survey kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survey kepuasanpelayanan 3. Data isian survey yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudianhasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akanmenjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
-------------------------------------	---

STANDAR PELAYAN AN PENGANGK ATANSITA

N O	KOMPONEN		URAIA N				
ког	OMPONEN SERVICE DELIVERY						
1.	Persyaratan Pelayanan	 Sertifikat Hak Atas Tanah (Wajib) Salinan Resmi Berita Acara Pengangkatan Sita dari Lembaga Peradilan(Wajib) Fotocopy KTP / Identitas Pemohon Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Permohonan (Wajib) Fotocopy Akta Pendirian dan Pengesahan Badan Hukum (Wajib) Surat Kuasa Permohonan 					
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Surat Kuasa Permohonan Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan proses input dat Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses pengamb Analis melakukan pemeriksaan dan verifikasi Proses pengangkatan sita pada buku tanah Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas Penandatanganan produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan Penyerahan produk pelayanan 					
3.	Jangka waktu penyelesai an	3 hari					
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN					
5.	Produk pelayanan	Catatan Pengangkatan Sita pada Buku Tanah					
6.	Penanganan pengaduan,	Pengelolaa n	Aktivita s	Waktu			

saran,dan masukan	Penerimaa n & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan aduannya dengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi data dukung b. Via Telepon/call center/sms center Petugas melakukan perekaman,mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukanpencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulirpengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugas persuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media	
	Pemeriksaa n & Pendistribus ian	 Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar. 	1 hari kerja

N O	KOMPONEN	URAIA N		
		2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahk pejabat yang ditunjuk unt melakukan pemeriksaan a Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunj merumuskan inti masalah ya diadukan; meneliti kelengkap data dukung, dokum dan/atau informasi yang terk dengan Pengaduan; dengan Pengaduan; mengusulkan unit kerja ya terkait dengan substat Pengaduan unt menindaklanjuti Pengaduan 4. Jika dokumen pengajuan tid lengkap maka pengaduan ditol dan disampaikan kepa pengadu denganpenjelasan 5. Jika pengaduan diterima ma pengaduan didistribusik kepada unit kerja terkait unt ditindaklanjuti Tindak Lanjut Pengaduan Pengaduan 1. Informasi tindak lan penanganandisampaikan kepa Pengaduan dari Pengelola, 2. Petugas menginformasik kepada Pengelola Pengaduan: • Pengaduan menger pelayanan tata rua dan/atau duga pelanggaran tata	uk ng an en ait an ng isi uk ak ak da ka an ik ut da ari as an eh i an eh i an an eh i an an eh i an	

Pelaporan	1. Unit kerja terkait melaporkan setiap 1
Pengelola	semua hasil tindak lanjut bulan
an	Pengaduan kepada Pengelola sekali
Pengadua	Pengaduan
n	 2. Pelaporan disampaikan secara berkala 3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan

			dan/atau saran tindak lanjut 4. Laporan diarsip berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan.			
		Pemantaua n Pengelola an Pengadua n	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauanpengelolaan pengaduan			
KOMPON						
	r Hukum	 Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atasJenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional 				

N O	KOMPONEN	URAIA N
		4. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan PertanahanNasional Nomor 38 tahun 2016 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Printer Mesin Ketik Manual Mesin Foto Copy
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Analis : Minimal S1 Hukum/GeodesiPengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diaksesoleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas

kine	sur erja sur 1. S 2. S 1	duasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan veykepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; Survey dilakukan dengan menggunakan aplikasi survey kepuasanmasyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan Survey dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengantahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survey kepuasanpelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan penggunalayanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survey kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi surveykepuasan pelayanan Data isian survey yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudianhasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akanmenjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
------	--------------------------------------	--

STANDAR PELAYANAN PENGECEKAN SERTIFIKAT

N O	KOMPONEN	URAIAN			
KOI	MPONEN SERVIC	E DELIVERY			
1.	Persyaratan Pelayanan	 Sertifikat Hak Atas Tanah (Wajib) Fotocopy KTP / Identitas Pemohon (Wajib) Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Permohonan (Wajib) Surat Kuasa Permohonan 			
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Surat Kuasa Permohonan Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan proses input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses pengambi Pengolah tanah Petugas melakukan pencatatan pada sertipikat telah sesuai dengan bukutanah Pencatatan produk pelayanan 			
3.	Jangka waktu penyelesai an	1 hari			
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN			
5.	Produk pelayanan	Informasi Ser	tifikat		
6.	Penanganan pengaduan,	Pengelolaa n	Aktivita s	Waktu	

sarai	n,dan ıkan	Penerimaa n & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan aduannyadengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi datadukung b. Via Telepon/call center/sms centerPetugas melakukan perekaman, mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulir pengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugaspersuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs webKementerian 2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata	I hari kerja, dilakuka n pada hari yang sama dengan penerima an pengadua n
-------	---------------	--------------------------------	--	--

		ruang dapatlangsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan.Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian	
	Pemeriksaa n & Pendistribus ian	 Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan: Kepala Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat melalui Kepala Bagian Humas, untuk Kementerian Kepala Bagian Tata Usaha, untukKantor Wilayah BPN 	1 hari kerja

N O	KOMPONEN		URAIA N	
		3	 Kepala Subbagian Tata Usaha,untuk Kantor Pertanahan Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjukuntuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerjayang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan dibak dokumen pengajuan tidak lengkapmaka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu dengan penjelasan Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unitkerja terkait untuk ditindaklanjuti 	
		Lanjut Pengaduan	1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu palinglama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola, 2. Petugas menginformasikan kepadaPengelola Pengaduan: • Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruangdan Penguasaan Tanah • Pengaduan mengenai pelanggarandisiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal • Pengaduan mengenai sengketa dankonflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan 3. Dalam hal Pengaduan bersifat kompleksdan bereskalasi nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian	

КО	MPONEN <i>MANU</i>	Pelaporan Pengelola an Pengadua n Pemantau an Pengelola an Pengelola an Pengadua n	 Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepadaPengelola Pengaduan Pelaporan disampaikan secara berkala Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut Laporan diarsip berdasarkan jenis danwaktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan. Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauanpengelolaan pengaduan 	setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya	
110					
1.	Dasar Hukum	 Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentangPeraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang 			

 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah

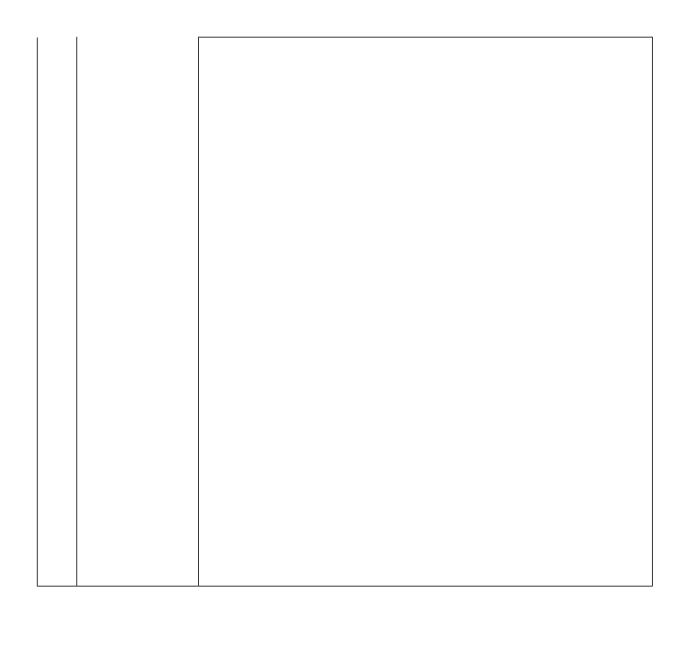
NO	KOMPONEN	URAIAN
		 Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Printer
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Pengolah Data : Minimal S1 Hukum/ GeodesiPengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Pengolah Data 1 orangPengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jikapemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas

STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PENDAFTARAN TANAH

NO	KOMPONEN		URAIAN			
KOM	KOMPONEN SERVICE DELIVERY					
1.	Persyaratan Pelayanan	 Sertifikat Hak Atas Tanah (Wajib) Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (Wajib) Surat Permohonan Keringanan Biaya Surat Permohonan (Wajib) Surat Kuasa Permohonan 				
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	petugas l input dat Berkas (S' 2. Penyerah 3. Pembayar 4. Proses pe kerja terk 5. Proses dikembal kepada pemeriks 6. Pemeriks pendukur 7. Penyiapa 8. Proses ve 9. Penandat 10. Pencatata	an dan proses verifikasi berkas permoket. Jika dinyatakan lengkap dilakua ke KKP dan akan terbit Surat Ta TTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). an STTB dan SPS kepada pemohon ran PNBP ke Bank oleh pemohon ran Pomber berkas permohonan ketait pemeriksaan berkas, jika kuran kan kepada petugas loket untuk pemohon. Jika lengkap dilanjut aan dan penelitian aan, penelitian aan, penelitian rifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan rifikasi dan persetujuan konsep produk n produk pelayanan an produk pelayanan	pada unit ng lengkap diteruskan kan proses pan bahan		
3.	Jangka waktu penyelesai an	4 hari				
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN				
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Pendaftaran Tanah				
6.	Penanganan pengaduan,	Pengelolaa n	Aktivita s	Waktu		

masukan n	n & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan aduannyadengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi datadukung b. Via Telepon/call center/sms centerPetugas melakukan perekaman, mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulir pengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugaspersuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs webKementerian 2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapatlangsung ditangani	T hari kerja, dilakuka n pada hari yang sama dengan penerima an pengadua n
-----------	-------------------	--	--

	atas Pengaduan.Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian	
Pemeriksaa	1. Pengaduan yang telah dicatat	1 hari kerja
n & Pendistribus ian	dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar. 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk	



ı	ı		

N O	KOMPONEN		URAIA N	
		pe Pe 3. Pe 3. Pe m di da da de m te Pe m 4. Jik lei di ke pe 5. Jik	emeriksaan atas engaduan. ejabat yang ditunjuk erumuskan inti masalah yang adukan; meneliti kelengkapan ta dukung, dokumen an/atau informasi yang terkait engan Pengaduan; dan engusulkan unit kerjayang rkait dengan substansi engaduan untuk enindaklanjuti Pengaduan ta dokumen pengajuan tidak ngkapmaka pengaduan tolak dan disampaikan epada pengadu dengan enjelasan ta pengaduan diterima maka engaduan didistribusikan epada unitkerja terkait untuk tindaklanjuti	
		Lanjut Pengaduan Pengaduan 2. Peke Pe 3. Da ko na lan di lel	formasi tindak lanjut enanganan disampaikan epada Pengadu palinglama (lima) hari kerja sejak terimanya berkas engaduan dari Pengelola, etugas menginformasikan epadaPengelola engaduan: Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruangdan Penguasaan Tanah Pengaduan mengenai pelanggarandisiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal Pengaduan mengenai sengketa dankonflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan alam hal Pengaduan bersifat empleksdan bereskalasi asional, memerlukan penelitian njutan dan/atau tidak dapat selesaikan, maka penanganan bih lanjut dapat dilakukan eh Kementerian	

		Pelaporan Pengelola an Pengadua n	 Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepadaPengelola Pengaduan Pelaporan disampaikan secara berkala Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut Laporan diarsip berdasarkan jenis danwaktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan. Inspektur Jenderal berkoordinasi 	setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya
		Pemantau an Pengelola an Pengadua n	dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	
KO	MPONEN MANU	FACTURING		
1.	Dasar Hukum	tentang P 2. Peraturan Pendaftar 3. Peraturan dan Tarif Berlaku P Pertanaha 4. Peraturan Pertanaha Nomor 3	Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 atasJenis Penerimaan Negara Bukar ada Kementerian Agraria dan Tata R an Nasional Menteri Negara Agraria/Kep an Nasional Tahun 1997 tentang Ketentuan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1	.997 tentang tentang Jenis n Pajak yang uang /Badan pala Badan Pelaksanaan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah 5. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional
		6. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Printer
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Pengolah Data : Minimal S1 Hukum/ GeodesiPengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawas	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan.
	internal	 Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
5.	Jumlah	Petugas Loket : 1 orang
	pelaksana	Pengolah Data 1 orangPengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas

8. Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survey dilakukan dengan menggunakan aplikasi survey kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survey dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survey kepuasanpelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survey kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survey kepuasanpelayanan 3. Data isian survey yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
-------------------------------------	---

STANDAR PELAYANAN INFORMASI NILAI TANAH ATAU NILAI ASET PROPERTI

NO	KOMPONEN		URAIAN	
KOM	KOMPONEN SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan Pelayanan	 Sertifikat Bukti Atas Fotocopy Surat Per 	KTP / Identitas Pemohon mohonan Keringanan Biaya	i (Wajib)
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terir Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). 2. Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon 3. Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon 4. Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait 5. Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengka dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruska kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan pros pemeriksaan dan penelitian 		pada unit ng lengkap diteruskan kan proses pan bahan
3.	Jangka waktu penyelesai an	3 hari		
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlakupada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk pelayanan	Informasi Nilai Tanah/ Informasi Nilai Aset Properti		
6.	Penanganan pengaduan,	Pengelolaa n	Aktivita s	Waktu

	saran,dan	Penerimaa	1. Pengadu menyampaikan	1 hari
	masukan	n &	aduannyadengan	kerja,
		Pencatatan	mekanisme sbb:	dilakuka
			a. Secara Lisan	n pada
			Pengadu datang ke loket	hari yang
			pengaduan dan mengisi	sama
			formulir pengaduan dan	dengan
			melengkapi datadukung b. Via Telepon/ <i>call center/sms</i>	penerima
			centerPetugas melakukan	an
			perekaman,	pengadua
			mengidentifikasi dan	n
			memvalidasiPengadu, dan	
			melakukan pencatatan	
			mengenai substansi	
			Pengaduan ke dalam	
			formulir pengaduan c. Secara Tertulis	
			Surat aduan akan diterima	
			petugaspersuratan dan	
			akan diserahkan kepada	
			unit kerja terkait tata usaha	
			d. Via media cetak/media	
			online, email, media sosial	
			atau situs webKementerian	
			2. Pengaduan berupa informasi	
			pertanahan/informasi tata	
			ruang dapatlangsung ditangani	
			dengan memberikan jawaban	
			atas Pengaduan.Jika tidak selesai dan membutuhkan	
			penanganan oleh unit teknis	
			maka lanjut ke Pemeriksaan	
			dan	
			pendistribusian	
			1. Pengaduan yang telah dicatat	
		D 11	dan membutuhkan	1 1
		Pemeriksaa	penanganan unit teknis	1 hari kerja
		n &	dilaporkan kepada Pejabat	
		Pendistribus	Pengelola Pengaduan Kantor	
		ian	Pertanahan Kabupaten	
			Banjar.	

NO KOMPONEN	URAIAN	
	2. Pejabat pengelola penga memerintahkan pejabat ditunjukuntuk melakuk pemeriksaan atas Penga 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masal diadukan; meneliti kele data dukung, dokumen dan/atau informasi yan dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerja terkait dengan substans Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan ditolak dan disampaika kepada pengadu dengar penjelasan 5. Jika pengaduan diterim pengaduan didistribusi kepada unitkerja terkai ditindaklanjuti	ayang an aduan. ah yang ngkapan g terkait lyang si duan an tidak an n n a maka kan
	Tindak Lanjut Pengaduan 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaika kepada Pengadu paling 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelo 2. Petugas menginformasi kepadaPengelola Pengaduan: • Pengaduan mengena pelayanan tata ruan dan/atau dugaan pelanggaran tata ruan dilaksanakan oleh D Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruang Penguasaan Tanah • Pengaduan mengena pelanggarandisiplin I Negeri Sipil dilaksar oleh Inspektorat Jen Pengaduan mengena sengketa dankonflik pertanahan dilaksan oleh Dirjen Penanga Masalah Agraria, Tat dan Pertanahan 3. Dalam hal Pengaduan be kompleksdan bereskala nasional, memerlukan planjutan dan/atau tidak diselesaikan, maka penalebih lanjut dapat dilaka oleh Kementerian	lama c ola, kan ai g ang irjen u dan ai Pegawai nakan deral ai c takan nan ta Ruang eersifat asi penelitian dapat anganan

		Pelaporan Pengelola an Pengadua n Pemantau an Pengelola an Pengelola an Pengadua n	 Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepadaPengelola Pengaduan Pelaporan disampaikan secara berkala Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut Laporan diarsip berdasarkan jenis danwaktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan. Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan 	setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya	
KOM	IPONEN MANUF	ACTURING			
1.					

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Printer
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Pengolah Data : Minimal S1 Hukum/ GeodesiPengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Pengolah Data 1 orangPengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jikapemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas

8. Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survey dilakukan dengan menggunakan aplikasi survey kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survey dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survey kepuasanpelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survey kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survey kepuasanpelayanan 3. Data isian survey yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
-------------------------------------	---

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN PENGUKURAN DAN PEMETAAN KADASTRAL

NO	KOMPONEN		URAIAN	
KO	MPONEN SERVICI	E DELIVERY		
1.	Persyaratan Pelayanan	 Bukti Alas Hak (wajib) Surat Permohonan Pengukuran Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan Akta Jual Beli Fotocopy KTP/Identitas Pemohon Surat Pelimpahan Pengukuran dan Pemetaan Surat Permohonan Keringanan Biaya Sertifikat Hak Atas Tanah Surat Persetujuan dari Kreditur Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah Surat Kuasa Permohonan 		
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan proses input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat PerintahSetor (SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada Seksi terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepadapetugas loket untuk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses penerbitan surat tugas pengukuran. Surveyor Pemetaan melakukan pengukuran di lapangan Petugas melakukan pengolahan data Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas Penandatanganan produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan Penyerahan produk pelayanan 		
3.	Jangka waktu penyelesai an	12 Hari		
4.	Biaya/tarif	PNBP yang l pada Kemen	terian ATR/BPN	enis
5.	Produk pelayanan	Peta Bidang	Tanah	
6.	Penanganan pengaduan, saran,dan masukan	Pengelolaa n Penerimaa n & Pencatatan	Aktivita S 1. Pengadu menyampaikan aduannya dengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi data dukung	

b. Via Telepon/call center/s center Petugas melakuka perekaman,mengidentifiki dan memvalidasiPengadu dan melakukanpencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulirpengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan dite petugas persuratan dan diserahkan kepada unit terkait tata usaha d. Via media cetak/m online, email, media s atau situs web Kementer 2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ru dapat langsung ditangani der memberikan jawaban Pengaduan. Jika tidak se dan membutuhkan penangar oleh unit teknis maka lanjut l Pemeriksaan dan pendistribu	erima akan kerja nedia sosial rian uang ngan atas elesai nan ke
--	---

NO	KOMPONEN	URAIAN	
NO	KOMPONEN	1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. 2. memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumendan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan 4. jika dokumen pengajuan tidak lengkap maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 1. Informasi tindak lanjut pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengaduan dari Pengelola, 2. Petugas menginformasikan kepada Pengaduan dari Pengelola, 2. Petugas menginformasikan kepada Pengaduan dugaan pelangaran tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruang danPenguasaan Tanah • Pengaduan mengenai pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal • Pengaduan mengenai sengketa dan konflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan 3. Dalam hal Pengaduan bersifat kompleks dan berskala nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian	ja

		Pelaporan Pengelola an Pengadua	1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan	bulan
		n	 Pelaporan disampaikan secara berkala Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan. 	tanggal 5
		Pemantaua n	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan	
		Pengelola an	Sekretaris Jenderal melakukan pemantauanpengelolaan	
		Pengadua	pengaduan	
	ADOMEN MANUE	n		
KUN	MPONEN MANUI	ACTURING		
1.	Dasar Hukum		Undang Republik Indonesia Nomor 5 ntangPeraturan Dasar Pokok-Pokok A	

- 1900 tentangPeraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang PendaftaranTanah

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarifatas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan NasionalNomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan NasionalNomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan PertanahanNasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor WilayahBPN dan Kantor Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Global Positioning System (GPS) UNSS Global Positioning System (GPS) Handheld Alat Transportasi Software Arcgis Software autocad. Citra Satelit resolusi tinggi Studio Alat ukur (pita ukur, Teodolit/Total Station serta GNSS RTK) Plotter
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas loket : Minimal D3 Pengolah Data : S1 Geodesi/D4 STPN Surveyor Pemetaan : S1 Geodesi/D4 atau D1 STPN/pernah mengikuti diklat survei pengukuran danpemetaan. Pengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawas an internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yangditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dandapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor PertanahanKota Banjarmasin.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Surveyor Pemetaan : sesuai kebutuhan Pengolah Data 1 orangPengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	 Pengukuran akan dilakukan paling lambat 3 hari sejak berkasditerima lengkap Jika pengukuran mundur dari yang ditentukan, maka tidak akanmenambah masa penyelesaian pelayanan Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan

 Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat padaarea loket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra (Cashless)

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi	8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan
0.	kinerja pelaksana	surveykepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survey dilakukan dengan menggunakan aplikasi survey kepuasanmasyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survey dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengantahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survey kepuasanpelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilahkan penggunalayanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survey kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi surveykepuasan pelayanan
		3. Data isian survey yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudianhasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akanmenjadi bahan evaluasi kantor pertanahan Kabupaten Banjar.

STANDAR PELAYANAN PENGUKURANUNTUK MENGETAHUI LUAS

NO	KOMPONEN	URAIAN		
KON	KOMPONEN SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan Pelayanan	 Formulir permohonan bermeterai cukup Fotokopi kuasa, apabiladikuasakan Fotokopi akta pendirian badan hukum beserta perubahannya (apabilaada perubahan), pengesahan badan hukum/persetujuan perubahan dari pejabat yang berwenang dan tanda daftar perusahaan Dokumen perolehan lahan Izin dari instansi terkait, yang memuat: izin lokasi; pelepasan kawasanhutan bagi areal yang berasal/terletak di kawasan hutan; dan izin usaha perkebunan Surat pernyataan tidak sengketa; telah memasang tanda batas; dancatatan permasalahan (jika ada) Surat pengantar dari Kantor Wilayah BPN 		
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	1. Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan opetugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan proses input data ke KKP danakan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS) Pengelolaa Aktivitas Wan		

Penerimaa n & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan aduannyadengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi datadukung b. Via Telepon/call center/sms centerPetugas melakukan perekaman, mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulir pengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugaspersuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs webKementerian 2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapatlangsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan.Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian	1 hari kerja, dilakuka n pada hari yang sama dengan penerima an pengadua n
--------------------------	---	--

Pemeriksaa n & Pendistribus ian	2.	Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjukuntuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. Pejabat yang ditunjuk merumuskan intimasalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait denganPengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan substansi	1 hari kerja	7
--	----	--	--------------	---

NO	KOMPONEN		URAIAN	
			Pengaduan untuk menindaklanjutiPengaduan 4. Jika dokumen pengajuan tidak lengkapmaka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu dengan penjelasan 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unitkerja terkait untuk ditindaklanjuti	
		Lanjut Pengaduan	 Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu palinglama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola, Petugas menginformasikan kepadaPengelola Pengaduan: Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruangdan Penguasaan Tanah Pengaduan mengenai pelanggarandisiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal Pengaduan mengenai sengketadan konflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan Dalam hal Pengaduan bersifat kompleks dan berskala nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapatdilakukan oleh Kementerian 	
			 Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepadaPengelola Pengaduan Pelaporan disampaikan secara berkala Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuatkesimpulan dan/atau saran tindak lanjut Laporan diarsipkan berdasarkan jenisdan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan. Inspektur Jenderal berkoordinasi 	setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya
		an Pengelola	dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

3.	Jangka waktu penyelesai an	 Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepadapetugas loket untuk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses penerbitan surat tugas pengukuran Surveyor Pemetaan melakukan pengukuran di lapangan Petugas melakukan pengolahan data Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas Penandatanganan produk pelayanan Pencatatan produk pelayanan Penyerahan produk pelayanan Hari
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlakupada Kementerian ATR/BPN

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Luas dan Lampiran Peta Bidang Tanah

6.	Penanganan	
	pengaduan,	
	saran,dan	
	masukan	
KC	MPONEN MANU	
1.	Dasar Hukum	1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun
		1960 tentangPeraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria
		2. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang PendaftaranTanah
		3. Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang
		Jenis dan Tarifatas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata
		Ruang /Badan Pertanahan Nasional
		4. Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan
		Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24
		Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah sebagaimana
		telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan
		Nasional Nomor 8 Tahun 2012 tentang Perubahan atas
		Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan
		Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24
		Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah
		5. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala
		Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015
		tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional
		6. Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan
		Pertanahan Nasional
		Nomor 38 tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja
	C	Kantor WilayahBPN dan Kantor Pertanahan 1. Alat Tulis Kantor
2.	Sarana, prasarana,	1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer
	dan/atau	3. Jaringan Internet
	fasilitas	4. Global Positioning System (GPS) GNSS
		5. Global Positioning System (GPS) Handheld6. Alat Transportasi
		7. Software Arcgis
		8. <i>Software</i> autocad.
		9. Citra Satelit resolusi tinggi
		10. Studio 11. Alat ukur (pita ukur, Teodolit/Total Station serta GNSS RTK)
		12. Plotter
3.	Kompetensi	Petugas loket : Minimal D3
	pelaksana	Pengolah Data : S1 Geodesi/D4 STPN
	-	Surveyor Pemetaan : S1 Geodesi/D4 atau D1
		STPN/pernah
		mengikuti diklat survei pengukuran danpemetaan
		Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawas	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang
	an	ditugaskan.
	internal	2. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat
		dimonitor dari dan dapat diaksesoleh seluruh pejabat di
		lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.
5.	Jumlah	Petugas loket : 1 orang
	pelaksana	Surveyor Pemetaan : sesuai kebutuhan
		Pengolah Data 1
		orangPengadministrasi Pertanahan : 1 orang
		1 or amanan 1 or ang

6.	Jaminan pelayanan	1. 2.	Pengukuran akan dilakukan paling lambat 3 hari sejak berkas diterimalengkap Jika pengukuran mundur dari yang ditentukan,
		3.	maka tidak akanmenambah masa penyelesaian pelayanan Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jikapemohon menemukan pungutan lain

			diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan
7.	Jaminan keamanan	1.	Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar)
	dan	2.	Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket
	keselamatan		pelayanan
	pelayanan	3.	Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan
		4.	,
			darurat pada arealoket pelayanan
		5.	Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan 7. Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan surveikepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasanmasyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengantahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasanpelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan penggunalayanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi surveikepuasan pelayanan 3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.

STANDAR

PELAYANAN

PENGEMBALIAN

BATAS

NO	KOMPONEN	URAIAN		
KOM	APONEN SERVICE	E DELIVERY		
1.	Persyaratan Pelayanan	 Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) Surat Permohonan Pengukuran (wajib) Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) Surat Pelimpahan Pengukuran dan Pemetaan Surat Kuasa Permohonan 		
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan proses input data ke KKP danakan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepadapetugas loket untuk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses penerbitan surat tugas pengukuran. Surveyor Pemetaan melakukan pengukuran di lapangan bersama-samapemohon sebagai penunjuk batas sesuai Surat Tugas Pengukuran Surveyor Pemetaan membuat dokumen Gambar Ukur Surveyor Pemetaan menyerahkan dokumen gambar ukur ke PengolahanData Pengolahan Data melakukan penggambaran, perhitungan luas danpencetakan gambar kartir Pengolah Data melakukan pemetaan pada Peta Pendaftaran Petugas Pengolahan mencetak Berita Acara Proses verifikasi dan persetujuan Berita Acara dan nota dinas Penandatanganan produk pelayanan Pengorahan produk pelayanan Penyerahan produk pelayanan 		
3.	Jangka waktu penyelesai an	25 Hari		
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlakupada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk pelayanan	Surat Pemberitahuan Pengembalian Batas		
6.	Penanganan pengaduan,	Pengelolaa Aktivit Waktu n as		

saran,dan masukan	Penerimaa n & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan aduannyadengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi datadukung	l hari kerja, dilakuka n pada hari yang sama dengan penerima an pengadua
		b. Via Telepon/call center/sms centerPetugas melakukan perekaman, mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulir pengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugaspersuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs webKementerian 2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapatlangsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan.	n

NO	KOMPONEN		URAIAN		
NO	KOMPONEN	n & Pendistribus ian	Jika tidak selesai dan membutuhkanpenanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar. 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjukuntuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan intimasalah yang diadukan; meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait denganPengaduan; dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan 4. Jika dokumen pengajuan tidak lengkapmaka pengaduan	1 hari 1	kerja

Tindak Lanjut Pengaduan	1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu palinglama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola 2. Petugas menginformasikan kepadaPengelola Pengaduan: • Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruangdan Penguasaan Tanah • Pengaduan mengenai pelanggarandisiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal • Pengaduan mengenai sengketadan konflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan 3. Dalam hal Pengaduan bersifat kompleks dan berskala nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan, maka penanganan lebih

	lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian	
Pelaporan Pengelola an Pengadua n Pemantaua n Pemantaua	 Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepadaPengelola Pengaduan Pelaporan disampaikan secara berkala Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuatkesimpulan dan/atau saran tindak lanjut Laporan diarsipkan berdasarkan jenisdan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan. Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan 	setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya
Pengelolaan	pemantauan	

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		Pengaduan pengelolaan pengaduan	
KON	MPONEN MANUI	FACTURING	
1.	Dasar Hukum	 Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentangPeraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang PendaftaranTanah Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarifatas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan PertanahanNasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan NasionalNomor 38 tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan 	
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Global Positioning System (GPS) GNSS Global Positioning System (GPS) Handheld Alat Transportasi Software Arcgis Software autocad. Citra Satelit resolusi tinggi Studio Alat ukur (pita ukur, Teodolit/Total Station serta GNSS RTK) Plotter 	
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas loket : Minimal D3 Pengolah Data : S1 Geodesi/D4 STPN Surveyor Pemetaan : S1 Geodesi/D4 atau D1 STPN/pernah mengikuti diklat survei pengukuran danpemetaan. Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan	
4.	Pengawas an internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. 2. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan	
		aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diaksesoleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.	
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Surveyor Pemetaan : sesuai kebutuhan Pengolah Data 1 orangPengadministrasi Pertanahan : 1 orang	

6. Jaminan pelayanan	 Pengukuran akan dilakukan paling lambat 3 hari sejak berkas diterimalengkap Jika pengukuran mundur dari yang ditentukan, maka tidak akanmenambah masa penyelesaian pelayanan Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jikapemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan
-------------------------	---

dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra (Cashless)
---------------------------------	---

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan surveikepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasanmasyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan 2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengantahapan sebagai berikut; a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasanpelayanan b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan penggunalayanan mengisi aplikasi c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasanpelayanan 3. Data isian survei yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akanmenjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.	

STANDAR PELAYANAN IZIN PERUBAHAN PEMANFAATAN TANAH

N	KOMPONEN	URAIA N	
KOI O	MPONEN <i>SERVIC</i>		
1.	Persyaratan Pelayanan	 Formulir permohonan bermeterai cukup Fotokopi KTP, KK dan surat kuasa,apabila dikuasakan Fotokopi akta pendirian badan hukum beserta perubahannya (apabila ada perubahan), pengesahan badan hukum/persetujuan perubahan dari pejabat yang berwenang dan tanda daftar perusahaan Fotokopi Surat Keputusan Pemberian Hak Atas Tanah; dan Sertifikat hak Surat Keterangan mengenai kesesuaian penggunaan tanah yang dimohon dengan RTRW setempat; Berita Acara Penelitian Lapang/Keterangan mengenai tanah yang dimohon Tanah Surat Pernyataan Tidak Sengketa dari Pemohon Surat Persetujuan dari: Kreditur untuk tanah yang masih dibebani Hak Tanggungan; Dewan Komisaris/RUPS sesuai dengan Akta Pendirian/AktaPerubahan (Badan Hukum) Pengantar dan Risalah Pengolahan Data dari Kantor Wilayah BPN dan/atau dari Kantor Pertanahan 	
2.	Sistem, mekanisme, danprosedur	 Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket. Jika dinyatakan lengkap dilakukan proses input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon Pembayaran PNBP ke Bank oleh pemohon Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses penerbitan surat tugas survey lapangan Pemeriksaan, penelitian, analisa, penyiapan bahan pendukung, pengolahan data, administrasi teknis, penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas Penyiapan, pemeriksaan, verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan nota dinas Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas Penandatanganan produk pelayanan Penandatanganan produk pelayanan Penyerahan produk pelayanan Penyerahan produk pelayanan 	
3.	Jangka waktu penyelesai an	41 Hari	
4.	Biaya/tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis	
5.	Produk	PNBP yang berlakupada Kementerian ATR/BPN Risalah Pertimbangan Teknis Pertanahan Dalam Rangka	
6.	pelayanan Penanganan pengaduan,	Penggunaaan DanPemanfaatan Tanah Pengelolaa Aktivita Waktu n s	

saran,dan & Penerimaan & Pencatatan	1. Pengadu menyampaikan aduannya dengan mekanisme sbb: a. Secara Lisan Pengadu datang ke loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan dan melengkapi data dukung b. Via Telepon/call center/sms center Petugas melakukan perekaman,mengidentifikasi dan memvalidasiPengadu, dan melakukanpencatatan mengenai substansi Pengaduan ke dalam formulirpengaduan c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugas persuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha d. Via media cetak/media online, email, media sosial atau situs web Kementerian	kerja, dilakuka n pada hari yang sama dengan penerima an pengadua n
-------------------------------------	--	---

N O	KOMPONEN	URAIA N		
		dapat la member Pengadu dan mer oleh uni Pemerik an Rendistribus ian Pejabat Kantor Banjarm 2. Pejabat pengadu pejabat melakul Pengadu 3. Pejabat merumu diaduka data dan/ata dengan mengus terkait Pengadu menind: 4. Jika do lengkap dan pengadu 5. Jika pengadu 5. Jika pengadu 5. Jika pengadu pengadu 5. Jika pengadu pengadu pengadu 5. Jika pengadu pengadu pengadu pengadu pengadu pengadu 5. Jika pengadu pen	informasi han/informasi tata ruang ngsung ditangani dengan rikan jawaban atas ian. Jika tidak selesai nbutuhkan penanganan it teknis maka lanjut ke isaan dan pendistribusian ian yang telah dicatat mbutuhkan penanganan knis dilaporkan kepada Pengelola Pengaduan Pertanahan Kota nasin. pengelola ian memerintahkan yang ditunjuk untuk ian pemeriksaan atas ian. yang ditunjuk untuk ian pemeriksaan atas ian. yang ditunjuk untuk ian pemeriksaan atas ian. yang ditunjuk iskan inti masalah yang n; meneliti kelengkapan dukung, dokumen u informasi yang terkait Pengaduan; dan ulkan unit kerja yang dengan substansi ian untuk iaklanjuti Pengaduan kumen pengajuan tidak maka pengaduan ditolak disampaikan kepada i denganpenjelasan ngaduan diterima maka ian didistribusikan unit kerja terkait untuk	1 hari kerja

Tindak Lanjut Pengaduan	1. Informasi tindak lanjut penanganandisampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: • Pengaduan mengenai pelayanan tata ruang dan/atau dugaan pelanggaran tata ruang dilaksanakan oleh Dirjen Tata Ruang dan/atau Dirjen Pengendalian Pemanfaatan Ruang danPenguasaan Tanah • Pengaduan mengenai pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal • Pengaduan mengenai sengketa dan konflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan 3. Dalam hal Pengaduan bersifat kompleks dan bereskalasi nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat
-------------------------------	---

	diselesaikan, maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian	
Pelaporan Pengelola an Pengadua	 Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan 	bulan
n	berkala 3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut 4. Laporan diarsip berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan.	
Pemantau an Pengelola an	Inspektur Jenderal berkoordinasi denganSekretaris Jenderal melakukan pemantauan	

N	KOMPONEN	URAIA	
О		N Dengaduan Inangalalaan nangaduan	
IZO!	MDONIENI MANII	Pengaduan pengelolaan pengaduan	
	OMPONEN MANUFACTURING . Dasar Hukum 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5		
1.	Dasar Hukum	 Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agra Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 38 tahun 2016 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 14 Tahun 2018 tentang Izin Lokasi Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 15 Tahun 2018 tentang Pertimbangan TeknisPertanahan 	
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	 Alat Tulis Kantor Komputer Jaringan Internet Printer Global Positioning System (GPS) Alat Transportasi Software Arcgis Studio Dokumen RDTR Citra Satelit Peta Penggunaan Tanah Alat ukur 	
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas loket : Minimal D3 Analis : S1 Geodesi/D4 STPN Surveyor Pemetaan : S1 Geodesi/D4 atau D1 STPN/pernah mengikuti diklat survei pengukuran danpemetaan. Pengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan	
4.	Pengawas an internal	 Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. Pengawasan juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi monitoring berkas berbasis Web KKP yang dapat dimonitor dari dan dapat diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar. 	
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Surveyor Pemetaan : sesuai kebutuhan Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang	
6.	Jaminan pelayanan	 Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan 	

7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	 Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loketpelayanan (1 didalam, 1 diluar) Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada arealoket pelayanan Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda buktipenerimaan Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra(Cashless) Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal danSurat Tugas
---	--

0	Evaluation of	Evaluaci Irinania nalaksana dilaksanalaan danaan
8.	Evaluasi kinerja	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan
	pelaksana	melakukan survey
		kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;
		1. Survey dilakukan dengan menggunakan aplikasi survey
		kepuasanmasyarakat yang diisi secara online oleh
		pengguna layanan
		2. Survey dilakukan pada loket pengambilan produk
		pelayanan dengantahapan sebagai berikut;
		F ,

NO	KOMPONEN	URAIAN
		a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survey kepuasanpelayanan
		b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi
		c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survey kepuasan pelayanand. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi
		survey kepuasanpelayanan
		3. Data isian survey yang masuk akan diolah oleh sistem dan kemudian
		hasilnya akan diumumkan pada web kementerian ATR/BPN dan akan menjadi bahan evaluasi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.