



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KOTA BANJARBARU
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

**KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KOTA BANJARBARU
NOMOR : 20/SK-63.72/I/2024**

T E N T A N G

**STANDAR PELAYANAN PERTANAHAN PADA KANTOR PERTANAHAN
KOTA BANJARBARU TAHUN 2024**

KEPALA KANTOR PERTANAHAN KOTA BANJARBARU

- 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*;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf b di atas perlu ditetapkan Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru tentang Standar Pelayanan Pertanahan.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1960 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2043);
2. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah);
4. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 83);
5. Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 21);
6. 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;
7. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.

M E M U T U S K A N

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KOTA BANJARBARU TENTANG STANDAR PELAYANAN PERTANAHAN DI LINGKUNGAN KANTOR PERTANAHAN KOTA BANJARBARU TAHUN 2024.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan. Apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalamnya akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Banjarbaru
Pada tanggal : 02 Januari 2024



KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KOTA BANJARBARU

Drs. FREDY MARFIN.,M.Si.
NIP. 19710304 199403 1 001

Tembusan :

1. Sekretariat Jenderal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, di Jakarta;
2. Kepala Kantor Wilayah Badan Petanahan Nasional Provinsi Kalimantan Selatan, di Banjarbaru;
3. Pejabat Pengawas di Lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru

Lampiran I

Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru

Nomor : 20/SK-63.72/I/2024

Tanggal : 02 Januari 2024

Tentang : Standar Pelayanan Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
Tahun 2024**DAFTAR STANDAR PELAYAN PERTANAHAN**

No	Kelompok Pelayanan	Jenis Pelayanan
1	2	3
1.	Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali	1. Pendaftaran Tanah Pertama Kali Konversi
		2. Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pengakuan Atau Penegasan Hak
		3. Permohonan SK Pemberian Hak Milik Perorangan
		4. Permohonan SK Pemberian Hak Milik Badan Hukum
		5. Permohonan SK Pemberian HGB Perorangan
		6. Permohonan SK Pemberian HGB Badan Hukum
		7. Permohonan SK Pemberian Hak Pakai Perorangan
		8. Permohonan SK Pemberian Hak Pakai 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 belum Bersertipikat
		14. Pendaftaran Pertama Kali Wakaf dari Tanah Negara
		15. Pendaftaran Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun
		16. Permohonan Pemberian Hak Guna Usaha Perorangan
		17. Permohonan Pemberian Hak Guna Usaha 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 Atas Rumah Susun
		28. Perpanjangan SK Hak
		29. Perubahan Hak Atas Tanah
		30. Pemecahan Bidang tanah

No	Kelompok Pelayanan	Jenis Pelayanan
1	2	3
		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 Informasi Pertanahan	40. Pencatatan Blokir
		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 Pertanahan	50. Izin Perubahan Penggunaan Tanah



KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KOTA BANJARBARU

Drs. FREDY MARFIN.,M.Si.
NIP. 19710304 199403 1 001

Lampiran II

Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru

Nomor : 07.1/SK-63.72/I/2023

Tanggal : 02 Januari 2023

Tentang : Standar Pelayanan Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH PERTAMA KALI KONVERSI

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Bukti Alas Hak (wajib) 2. Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan (wajib) 3. Surat Permohonan Pengukuran 4. Persil 5. Akta Jual Beli 6. Akta Ikrar Wakaf 7. Fotocopy Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan 8. Fotocopy Surat Setoran Pajak/PPH 9. Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) 10. Surat Permohonan Keringanan Biaya 11. Surat Kuasa Permohonan 12. Surat Keterangan Riwayat Tanah 13. Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah 14. Akta Pembagian Hak Bersama 15. Surat Bukti Perolehan Hak 16. Surat Keterangan Serba Guna		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon. 3. Pembayaran PNBPNP 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 pengukuran. 6. Surveyor Pemetaan melakukan pengukuran di lapangan 7. Proses pengolahan data hingga terbit peta bidang tanah. 8. Pemohon dihubungi untuk mendaftarkan peta bidang tanahnya. 9. Penelitian Lapangan oleh Tim Panitia A dan dilanjutkan Sidang Panitia A dan menghasilkan Berita Acara Penelitian Lapangan. 10. Pemeriksaan Lapangan oleh Panitia dan menghasilkan Riwayat Pemeriksaan Tanah. 11. Proses Pengolahan Data 12. Tim Panitia mengumumkan peta bidang setelah tidak ada sanggahan akan diproses Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan. 13. Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas. 14. Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan nota dinas. 15. Penandatanganan produk pelayanan 16. Pencatatan produk pelayanan 17. Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	98 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBPNP yang berlakupada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Hak Atas Tanah		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			<p>Petugas melakukan perekaman, mengidentifikasi dan memvalidasi Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke dalam formulir pengaduan.</p> <p>c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugas persuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha</p> <p>d. Via media cetak/media online, email, media social atau situs web Kementerian.</p> <p>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.</p>	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<p>1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru</p> <p>2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan.</p> <p>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.</p>	1 hari kerja
			<p>4. Jika dokumen pengajuan tidak lengkap maka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu dengan penjelasan.</p> <p>5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti</p>	
		Tindak Lanjut Pengaduan	<p>1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola.</p> <p>2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	5. Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

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 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 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 Pertanahan Nasional 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
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer 3. Jaringan Internet 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
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas loket : Minimal D3 Pengolah Data: S1 Geodesi/D4 STPN Surveyor Pemetaan: S1 Geodesi/D4 atau D1 STPN/

		<p>pernah mengikuti diklat survei pengukuran dan pemetaan Pengadministrasi Pertanahan : 1 Sesuai kebutuhan Panitia : Menguasai proses pendaftaran tanah</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Petugas loket : 1 orang Surveyor Pemetaan : sesuai Kebutuhan Pengolah Data : 1 Orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang Panitia : Sesuai kebutuhan</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4.Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5.Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan 6.Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7.Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8.Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>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 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 Kota Banjarbaru</p>

STANDAR PELAYANAN
PENDAFTARAN TANAH PERTAMA KALI PENGAKUAN/PENEGASAN HAK

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Bukti Alas Hak (wajib) 2. Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan (wajib) 3. Surat Permohonan Pengukuran 4. Persil 5. Akta Jual Beli 6. Fotocopy Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan 7. Fotocopy Surat Setoran Pajak/PPH 8. Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) 9. Surat Permohonan Keringanan Biaya 10. Surat Kuasa Permohonan 11. Surat Keterangan Riwayat Tanah 12. Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah 13. Akta Pembagian Hak Bersama 14. Surat Bukti Perolehan Hak 15. Surat Keterangan Serba Guna		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon. 3. Pembayaran PNPB 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 pengukuran. 6. Surveyor Pemetaan melakukan pengukuran di lapangan 7. Proses pengolahan data hingga terbit peta bidang tanah. 8. Pemohon dihubungi untuk mendaftarkan peta bidang tanahnya. 9. Penelitian Lapangan oleh Tim Panitia A dan dilanjutkan Sidang Panitia A dan menghasilkan Berita Acara Penelitian Lapangan. 10. Pemeriksaan Lapangan oleh Panitia dan menghasilkan Risalah Pemeriksaan Tanah. 11. Proses Pengolahan Data 12. Tim Panitia mengumumkan peta bidang setelah tidak ada sanggahan akan diproses Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan. 13. Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas. 14. Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan nota dinas. 15. Penandatanganan produk pelayanan 16. Pencatatan produk pelayanan 17. Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	98 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlakupaada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Hak Atas Tanah		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke dalam formulir pengaduan. c. Secara Tertulis	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			<p>Surat aduan akan diterima petugas persuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha</p> <p>d.Via media cetak/media online, email, media social atau situs web Kementerian.</p> <p>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.</p>	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 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 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 Pertanahan Nasional 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
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer 3. Jaringan Internet 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
3.	Kompetensi pelaksana	<p>Petugas loket : Minimal D3 Pengolah Data: S1 Geodesi/D4 STPN Surveyor Pemetaan: S1 Geodesi/D4 atau D1 STPN/ pernah mengikuti diklat survei pengukuran dan pemetaan</p>

		Pengadministrasi Pertanahan : 1 Sesuai kebutuhan Panitia : Menguasai proses pendaftaran tanah
4.	Pengawasan 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Surveyor Pemetaan : sesuai Kebutuhan Pengolah Data : 1 Orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang Panitia : Sesuai kebutuhan
6.	Jaminan Pelayanan	1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4.Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5.Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada areagedung pelayanan 6.Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7.Semua transaksi pembayaran PNPB dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8.Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat 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 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 Kota Banjarbaru

**STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN SK PEMBERIAN HAK MILIK PERORANGAN**

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Bukti Alas Hak (wajib) 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 Permohonan (wajib) 8. Surat Kuasa Permohonan 9. Surat-surat bukti pelepasan hak dan pelunasan tanah dan rumah (Rumah Golongan III) 10. Fotocopy Akta Pendirian dan Pengesahan Badan Hukum 11. SK Penunjukan badan hukum yang dapat memperoleh Hak Milik dari Kepala Badan Pertanahan Nasional 12. Izin lokasi atau Surat Izin Penunjukan Penggunaan Tanah 13. Proposal atau Rencana Pengusahaan Tanah 14. Surat Keterangan berkedudukan di Indonesia 15. SK dari Bupati/Walikota/Gubernur 16. Proposal penggunaan tanah jangka Panjang dan jangka pendek 17. SK Pelepasan Kawasan Hutan dari Departemen Kehutanan		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon. 3. Pembayaran PNPB 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. Panitia 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 nota dinas 11. Penandatanganan produk pelayanan 12. Pencatatan produk pelayanan 13. Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	38 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Pemberian Hak Milik Perorangan		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke dalam formulir pengaduan. c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			<p>petugas persuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha</p> <p>d.Via media cetak/media online, email, media social atau situs web Kementerian.</p> <p>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.</p>	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 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 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 Pertanahan Nasional 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
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Printer
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas loket : Minimal D3 Panitia : S1 Hukum/Geodesi/D4 STPN Pengadministrasi Pertanahan : Minimal S1
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang Panitia : Sesuai kebutuhan

6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam</p> <p>2. Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar)</p> <p>2. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan</p> <p>3. Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan</p> <p>4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan</p> <p>5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan</p> <p>6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan</p> <p>7. Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless)</p> <p>8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <p>1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan</p> <p>2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut;</p> <ol style="list-style-type: none"> Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasan pelayanan <p>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 Banjarbaru</p>

**STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN SK PEMBERIAN HAK MILIK BADAN HUKUM**

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Bukti Alas Hak (wajib) 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 Permohonan (wajib) 8. Surat Kuasa Permohonan 9. Fotocopy Akta Pendirian dan Pengesahan Badan Hukum 10. SK Penunjukan badan hukum yang dapat memperoleh Hak Milik dari Kepala 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, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon. 3. Pembayaran PNPB 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. Panitia 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 nota dinas 11. Penandatanganan produk pelayanan 12. Pencatatan produk pelayanan 13. Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	38 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Pemberian Hak Badan Hukum		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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,	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			<p>email, media social atau situs web Kementerian.</p> <p>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.</p>	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut 	Setiap 1 bulan sekali paling

		Pengaduan	<p>Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan</p> <p>2. Pelaporan disampaikan secara berkala</p> <p>3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut</p> <p>4. Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan</p>	lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun dan Pendaftaran Tanah.</p> <p>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</p> <p>4. 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 Pertanahan Nasional</p> <p>5. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 tahun 2020 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan</p> <p>6. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Alat Tulis Kantor</p> <p>2. Komputer</p> <p>3. Jaringan Internet</p> <p>4. Printer</p> <p>5. Alat Transportasi</p> <p>6. Alat komunikasi</p> <p>7. Peralatan pemeriksaan lapangan</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>Petugas loket : Minimal D3</p> <p>Panitia : S1 Hukum/Geodesi/D4 STPN</p> <p>Pengadministrasi Pertanahan : Minimal S1</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan.</p> <p>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 Kota Banjarbaru</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Petugas loket : 1 orang</p> <p>Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang</p> <p>Panitia : Sesuai kebutuhan</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam</p> <p>2. Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan</p>

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3. Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7. Semua transaksi pembayaran PNPB dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; <ol style="list-style-type: none"> 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 Kota Banjarbaru

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN SK PEMBERIAN HAK GUNA BANGUNAN PERORANGAN

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	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 dari Kepala 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		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3. Pembayaran PNPB 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. Panitia 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. Penandatanganan produk pelayanan 12. Pencatatan produk pelayanan 13. Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	38 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Pemberian Hak Guna Bangunan Perorangan		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke dalam formulir pengaduan. c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			<p>petugas persuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha</p> <p>d.Via media cetak/media online, email, media social atau situs web Kementerian.</p> <p>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.</p>	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun dan 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 Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional 5. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 tahun 2020 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan 6. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Alat Transportasi 6. Alat komunikasi 7. Peralatan pemeriksaan lapangan
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas loket : Minimal D3 Panitia : S1 Hukum/Geodesi/D4 STPN Pengadministrasi Pertanahan : Minimal S1
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang Panitia : Sesuai kebutuhan
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3. Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7. Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; <ol style="list-style-type: none"> 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 Kota Banjarbaru

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN SK PEMBERIAN HAK GUNA BANGUNAN BADAN HUKUM

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Bukti Alas Hak 2. Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) 3. Surat Permohonan Pengukuran 4. Persil 5. Surat Pelimpahan Pengukuran dan Pemetaan 6. Izin Lokasi atau Surat Izin Penunjukan Penggunaan Tanah (wajib) 7. Surat Permohonan Keringanan Biaya 8. Surat Permohonan (wajib) 9. Surat Kuasa Permohonan 10. Surat-surat bukti pelepasan hak dan pelunasan tanah dan rumah (Rumah Gol III) 11. Fotocopy Akta Pendirian dan Pengesahan Badan Hukum 12. SK Penunjukan badan hukum yang dapat memperoleh Hak Milik dari Kepala Badan Pertanahan Nasional 13. Proposal atau Rencana Pengusahaan Tanah 14. Surat Keterangan Berkedudukan di Indonesia 15. Surat Rekomendasi dari Departemen Luar Negeri 16. SK dari Bupati/Walikota/Gubernur 17. Proposal Penggunaan Tanah Jangka Panjang dan Jangka Pendek 18. SK Pelepasan Kawasan Hutan dari Departemen Kehutanan		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3. Pembayaran PNBPNP 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. Panitia 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. Penandatanganan produk pelayanan 12. Pencatatan produk pelayanan 13. Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	38 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBPNP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Pemberian Hak Guna Bangunan Badan Hukum		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke dalam formulir pengaduan. c. Secara Tertulis	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			<p>Surat aduan akan diterima petugas persuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha</p> <p>d.Via media cetak/media online, email, media social atau situs web Kementerian.</p> <p>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.</p>	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun dan 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 Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional 5. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 tahun 2020 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan 6. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Alat Transportasi 6. Alat komunikasi 7. Peralatan pemeriksaan lapangan
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas loket : Minimal D3 Panitia : S1 Hukum/Geodesi/D4 STPN Pengadministrasi Pertanahan : Minimal S1
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang Panitia : Sesuai kebutuhan
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3. Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7. Semua transaksi pembayaran PNPB dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; <ol style="list-style-type: none"> 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 Kota Banjarbaru

**STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN SK PEMBERIAN HAK PAKAI PERORANGAN**

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	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 dari Kepala 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		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3. Pembayaran PNBPNP 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. Panitia 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. Penandatanganan produk pelayanan 12. Pencatatan produk pelayanan 13. Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	38 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBPNP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Pemberian Hak Pakai Perorangan		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke dalam formulir pengaduan. c. Secara Tertulis	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			<p>Surat aduan akan diterima petugas persuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha</p> <p>d.Via media cetak/media online, email, media social atau situs web Kementerian.</p> <p>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.</p>	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun dan 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 Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional 5. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 tahun 2020 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan 6. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Alat Transportasi 6. Alat komunikasi 7. Peralatan pemeriksaan lapangan
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas loket : Minimal D3 Panitia : S1 Hukum/Geodesi/D4 STPN Pengadministrasi Pertanahan : Minimal S1
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang Panitia : Sesuai kebutuhan
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3. Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7. Semua transaksi pembayaran PNPB dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; <ol style="list-style-type: none"> 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 Kota Banjarbaru

**STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN SK PEMBERIAN HAK PAKAI BADAN HUKUM**

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Bukti Alas Hak 2. Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) 3. Surat Permohonan Pengukuran 4. PersiL 5. Surat Pelimpahan Pengukuran dan Pemetaan 6. Izin Lokasi atau Surat Izin Penunjukan Penggunaan Tanah (wajib) 7. Surat Permohonan Keringanan Biaya 8. Surat Kuasa Permohonan \ 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 dari Kepala 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		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3. Pembayaran PNBPNP 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. Panitia 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. Penandatanganan produk pelayanan 12. Pencatatan produk pelayanan 13. Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	38 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBPNP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Pemberian Hak Pakai Badan Hukum		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke dalam formulir pengaduan. c. Secara Tertulis	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			<p>Surat aduan akan diterima petugas persuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha</p> <p>d.Via media cetak/media online, email, media social atau situs web Kementerian.</p> <p>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.</p>	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun dan 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 Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional 5. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 tahun 2020 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan 6. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Printer
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas loket : Minimal D3 Panitia : S1 Hukum/Geodesi/D4 STPN Pengadministrasi Pertanahan : Minimal S1
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang Panitia : Sesuai kebutuhan
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3. Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7. Semua transaksi pembayaran PNPB dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; <ol style="list-style-type: none"> 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 Kota Banjarbaru

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN SK PEMBERIAN HAK PAKAI INSTANSI/BADAN USAHA PEMERINTAH

No	KOMPONEN	URAIAN	
KOMPONEN SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan Pelayanan	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 dari Kepala 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	
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3. Pembayaran PNBPNP 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. Panitia 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. Penandatanganan produk pelayanan 12. Pencatatan produk pelayanan 13. Penyerahan produk pelayanan	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	38 hari	
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBPNP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN	
5.	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Pemberian Hak Pakai Instansi/Badan Usaha Pemerintah	
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke dalam formulir pengaduan. c. Secara Tertulis
			Waktu 1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			<p>Surat aduan akan diterima petugas persuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha</p> <p>d.Via media cetak/media online, email, media social atau situs web Kementerian.</p> <p>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.</p>	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun dan 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 Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional 5. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 tahun 2020 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan 6. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Alat transportasi 6. Alat komunikasi 7. Peralatan pemeriksaan lapangan
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas loket : Minimal D3 Panitia : S1 Hukum/Geodesi/D4 STPN Pengadministrasi Pertanahan : Minimal S1
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang Panitia : Sesuai kebutuhan
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3. Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7. Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; <ol style="list-style-type: none"> 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 Kota Banjarbaru

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN SK HAK

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.SK Pemberian Hak(wajib) 2.Persil (wajib) 3.Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan (wajib) 4.Fotocopy Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan (wajib) 5.Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) 6.Surat Permohonan Keringanan Biaya 7.Surat Permohonan (wajib) 8.Surat Kuasa Permohonan		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1.Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket.Jika dinyatakan lengkap dilakukan process input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). 2.Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNPB ke Bank oleh pemohon 4.Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait 5.Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses pengolahan data. 6.Proses pengolahan data 7.Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas 8.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas 9.Penandatanganan produk pelayanan 10.Pencatatan produk pelayanan 11.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	7 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Register Surat Keputusan Hak		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
6.		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social 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	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			Pemeriksaan dan pendistribusian.	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

			jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan	
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2.Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun dan 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 Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional 5.Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 tahun 2020 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan 6.Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1.Alat Tulis Kantor 2.Komputer 3.Jaringan Internet 4.Printer 5.Alat transportasi 6.Alat komunikasi 7.Peralatan pemeriksaan lapangan
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas loket : Minimal D3 Panitia : S1 Hukum/Geodesi/D4 STPN Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Pengolah Data : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4.Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5.Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6.Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan

		<p>7.Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra (Cashless)</p> <p>8.Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; <ol style="list-style-type: none"> 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 Kota Banjarbaru

**STANDAR PELAYANAN
PENDAFTARAN SK PERPANJANGAN/PEMBARUAN HAK**

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.SK Pemberian Hak(wajib) 2.Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan (wajib) 3.Fotocopy Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan 4.Persil 5.Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) 6.Surat Permohonan Keringanan Biaya 7.Surat Permohonan (wajib) 8.Surat Kuasa Permohonan		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1.Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket.Jika dinyatakan lengkap dilakukan process input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). 2.Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNBPNP ke Bank oleh pemohon 4.Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait 5.Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses pemeriksaan dan penelitian 6.Pemeriksaan, penelitian, analisa, penyiapan bahan pendukung, pengolahan data, administrasi teknis 7.Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas 8.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas 9.Penandatanganan produk pelayanan 10.Pencatatan produk pelayanan 11.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	7 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBPNP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Register Surat Keputusan Perpanjangan/Pembaruan Hak		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social 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	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian.	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadakan, 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan 2. Pelaporan disampaikan secara berkala 3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

			4.Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan	
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2.Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun dan 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 Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional 5.Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 tahun 2020 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan 6.Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan 7.Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 18 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penetapan Hak Pengelolaan dan Hak Atas Tanah
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1.Alat Tulis Kantor 2.Komputer 3.Jaringan Internet 4.Printer
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas loket : Minimal D3 Panitia : S1 Hukum/Geodesi/D4 STPN Pengadministrasi Pertanahan : Minimal S1
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Pengolah Data : sesuai kebutuhan Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4.Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5.Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan

		<p>6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan</p> <p>7. Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless)</p> <p>8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; <ol style="list-style-type: none"> 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 Kota Banjarbaru

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN SK PERUBAHAN HAK

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.SK Pemberian Hak(wajib) 2.Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan 3.Fotocopy Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan 4.Persil 5.Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) 6.Surat Permohonan Keringanan Biaya 7.Surat Permohonan (wajib) 8.Surat Kuasa Permohonan		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1.Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket.Jika dinyatakan lengkap dilakukan process input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). 2.Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNBPN ke Bank oleh pemohon 4.Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait 5.Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses pemeriksaan dan penelitian 6.Pemeriksaan, penelitian, analisa, penyiapan bahan pendukung, pengolahan data, administrasi teknis 7.Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas 8.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas 9.Penandatanganan produk pelayanan 10.Pencatatan produk pelayanan 11.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	7 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Register Surat Keputusan Perubahan Hak		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social 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	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			Pemeriksaan dan pendistribusian.	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

			jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan	
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2.Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun dan 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 Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional 5.Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 tahun 2020 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan 6.Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan 7.Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 18 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penetapan Hak Pengelolaan dan Hak Atas Tanah
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1.Alat Tulis Kantor 2.Komputer 3.Jaringan Internet 4.Printer
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas loket : Minimal D3 Panitia : S1 Hukum/Geodesi/D4 STPN Pengadministrasi Pertanahan : Minimal S1
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Analis : sesuai kebutuhan Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4.Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5.Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6.Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai

		<p>tanda bukti penerimaan</p> <p>7.Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless)</p> <p>8.Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; <ol style="list-style-type: none"> 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 Kota Banjarbaru

**STANDAR PELAYANAN
PENDAFTARAN TANAH WAKAF BERUPA HAK MILIK DAN YANG BERASAL DARI
TANAH MILIK ADAT**

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Surat permohonan 2.Peta Bidang Tanah/Surat ukur 3.Sertifikat Hak Milik yang bersangkutan/bukti kepemilikan tanah yang sah 4.Akta Ikrar Wakaf (AIW) atau Akta Pengganti Akta Ikrar Wakaf (APAIW) 5.Surat pengesahan Nazhir yang bersangkutan dari instansi yang menyelenggarakan urusan agama tingkat kecamatan 6.Surat pernyataan dari Nazhir/Wakif atau surat keterangan dari Kepala Desa/Lurah/tokoh masyarakat bahwa tanahnya tidak dalam sengketa, perkara, sita dan tidak dijaminkan		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1.Pemohon mendaftar di Loker dengan membawa berkas lengkap 2.Petugas loket melakukan verifikasi berkas, jika lengkap petugas loket menandatangani hasil verifikasi 3.Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait 4.Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses penerbitan surat tugas pengukuran. 5.Surveyor Pemetaan melakukan pengukuran di lapangan 6.Petugas melakukan pengolahan data sampai terbit persil (peta bidang) 7.Tim Panitia melakukan pemeriksaan lapangan 8.Tim Panitia menerbitkan surat keputusan hak tanah wakaf 9.Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas 10.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas 11.Penandatanganan produk pelayanan 12.Pencatatan produk pelayanan 13.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	98 hari		
4.	Biaya/Tarif	Pelayanan ini tidak berbayar		
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Tanah Wakaf		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social atau situs web Kementerian. 2.Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian.	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan 2. Pelaporan disampaikan secara berkala 3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

			memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut 4.Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan	
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2.Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah 3.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 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 5.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 6.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 7.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 Pertanahan Nasional 8.Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 tahun 2020 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1.Alat Tulis Kantor 2.Komputer 3.Jaringan Internet 4.Printer 5.Alat transportasi 6.Alat ukur (pita ukur, Teodolit/Total Station serta GNSS RTK)
3.	Kompetensi pelaksana	<p>Petugas loket : Minimal D3 Pengolah Data : S1 Geodesi/D4 STPN Surveyor Pemetaan: S1 Geodesi/D4 atau D1 STPN/pernah mengikuti diklat survei pengukuran dan pemetaan Pengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan</p>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru

5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Surveyor Pemetaan : sesuai kebutuhan Pengolah Data : 1 Orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang Tim Panitia : sesuai kebutuhan
6.	Jaminan Pelayanan	1. Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	1. Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3. Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7. Semua transaksi pembayaran PNPB dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat 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 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 Kota Banjarbaru

STANDAR PELAYANAN
PENDAFTARAN TANAH WAKAF BERUPA HAK GUNA USAHA, HAK GUNA BANGUNAN DAN
HAK PAKAI ATAS TANAH NEGARA

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Surat Permohonan 2.Surat Ukur 3.Sertifikat Hak Guna Usaha/Hak Guna Bangunan/Hak Pakai yang bersangkutan 4.Akta Ikrar Wakaf (AIW) atau Akta Pengganti Akta Ikrar Wakaf (APAIW) 5.Surat pengesahan Nazhir yang bersangkutan dari instansi yang menyelenggarakan urusan agama tingkat kecamatan 6.Surat pernyataan dari Nazhir bahwa tanahnya tidak dalam sengketa, perkara, sita dan tidak dijaminkan		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1.Pemohon mendaftar di Loker dengan membawa berkas lengkap 2.Petugas loket melakukan verifikasi berkas, jika lengkap petugas loket menandatangani hasil verifikasi 3.Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait 4.Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses penerbitan surat tugas pengukuran. 5.Surveyor Pemetaan melakukan pengukuran di lapangan 6.Petugas melakukan pengolahan data sampai terbit persil (peta bidang) 7.Tim Panitia melakukan pemeriksaan lapangan 8.Tim Panitia menerbitkan surat keputusan hak tanah wakaf 9.Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas 10.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas 11.Penandatanganan produk pelayanan 12.Pencatatan produk pelayanan 13.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	98 hari		
4.	Biaya/Tarif	Pelayanan ini tidak berbayar		
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social atau situs web Kementerian. 2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			mempertanyakan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian.	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan 2. Pelaporan disampaikan secara berkala 3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

			saran tindak lanjut 4.Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan	
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<p>1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentangPeraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria</p> <p>2.Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang PendaftaranTanah</p> <p>3.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 Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah</p> <p>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</p> <p>5.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</p> <p>6.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</p> <p>7.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 Pertanahan Nasional</p> <p>8.Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 tahun 2020 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1.Alat Tulis Kantor</p> <p>2.Komputer</p> <p>3.Jaringan Internet</p> <p>4.Printer</p> <p>5.Alat transportasi</p> <p>6.Alat ukur (pita ukur, Teodolit/Total Station serta GNSS RTK)</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>Petugas loket : Minimal D3</p> <p>Pengolah Data : S1 Geodesi/D4 STPN</p> <p>Surveyor Pemetaan:S1 Geodesi/D4 atau D1 STPN/pernah mengikuti diklat survei pengukuran dan pemetaan</p> <p>Pengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1.Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan.</p> <p>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 Kota Banjarbaru</p>

5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Surveyor Pemetaan : sesuai kebutuhan Pengolah Data : 1 Orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	1. Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3. Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7. Semua transaksi pembayaran PNPB dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat 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 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 Kota Banjarbaru

**STANDAR PELAYANAN
PENDAFTARAN HAK MILIK ATAS SATUAN RUMAH SUSUN**

No	KOMPONEN	URAIAN		
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 Biaya Kelengkapan 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, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNPB ke Bank oleh pemohon 4.Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait 5.Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses pengolahan data. 6.Proses pengolahan data 7.Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas 8.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas 9.Penandatanganan produk pelayanan 10.Pencatatan produk pelayanan 11.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	30 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social atau situs web Kementerian.	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			<p>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.</p>	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan

			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 jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan	berikutnya
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
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 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 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 Pertanahan Nasional 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
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 STPN Pengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Pengolah Data : 1 Orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3. Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7. Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; <ol style="list-style-type: none"> 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 Kota Banjarbaru

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN SK PEMBERIAN HAK GUNA USAHA PERORANGAN

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	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 (RumahGol III) 9. Fotocopy Akta Pendirian dan Pengesahan Badan Hukum 10. SK Penunjukan badan hukum yang dapat memperoleh Hak Milik dari Kepala 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		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3. Pembayaran PNBPNP 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. Panitia 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. Penandatanganan produk pelayanan 12. Pencatatan produk pelayanan 13. Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	38 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBPNP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Pemberian Hak Guna Usaha Perorangan		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke dalam formulir pengaduan. c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima petugas persuratan dan akan	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			<p>diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha</p> <p>d.Via media cetak/media online, email, media social atau situs web Kementerian.</p> <p>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.</p>	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun, dan 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 Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional 5. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 tahun 2020 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan 6. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pertimbangan Teknis 7. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 18 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penetapan Hak Pengelolaan dan Hak Atas Tanah
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Alat transportasi 6. Alat komunikasi 7. Peralatan pemeriksaan lapangan
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas loket : Minimal D3 Pengolah Data : S1 Hukum/Geodesi/D4 STPN Pengadministrasi Pertanahan : Minimal S1
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Panitia : sesuai Kebutuhan Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan

		<p>diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam</p> <p>2.Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4.Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5.Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6.Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7.Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8.Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; <ol style="list-style-type: none"> 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 Kota Banjarbaru

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN SK PEMBERIAN HAK GUNA USAHA BADAN HUKUM

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Bukti Alas Hak 2. Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) 3. Surat Permohonan Pengukuran 4. Persil 5. Surat Pelimpahan Pengukuran dan Pemetaan 6. Izin Lokasi atau Surat Izin Penunjukan Penggunaan Tanah (wajib) 7. Surat Permohonan Keringanan Biaya 8. Surat Kuasa Permohonan 9. Surat-surat bukti pelepasan hak dan pelunasan tanah dan rumah (Rumah Gol III) 10. Fotocopy Akta Pendirian dan Pengesahan Badan Hukum 11. SK Penunjukan badan hukum yang dapat memperoleh Hak Milik dari Kepala Badan Pertanahan Nasional 12. Izin Lokasi atau Surat Izin Penunjukan Penggunaan Tanah 13. Proposal atau Rencana Pengusahaan Tanah 14. Surat Keterangan Berkedudukan di Indonesia 15. Surat Rekomendasi dari Departemen Luar Negeri 16. SK dari Bupati/Walikota/Gubernur 17. Proposal Penggunaan Tanah Jangka Panjang dan Jangka Pendek 18. SK Pelepasan Kawasan Hutan dari Departemen Kehutanan		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3. Pembayaran PNBPNP 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. Panitia 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. Penandatanganan produk pelayanan 12. Pencatatan produk pelayanan 13. Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	38 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBPNP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Pemberian Hak Guna Usaha Badan Hukum		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke dalam formulir pengaduan. c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			<p>petugas persuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha</p> <p>d.Via media cetak/media online, email, media social atau situs web Kementerian.</p> <p>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.</p>	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun, dan 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 Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional 5. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 tahun 2020 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan 6. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pertimbangan Teknis 7. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 18 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penetapan Hak Pengelolaan dan Hak Atas Tanah
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Alat transportasi 6. Alat komunikasi 7. Peralatan pemeriksaan lapangan
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas loket : Minimal D3 Panitia : S1 Hukum/Geodesi/D4 STPN Pengadministrasi Pertanahan : Minimal S1
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Panitia : sesuai Kebutuhan Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang

6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam</p> <p>2. Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar)</p> <p>2. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan</p> <p>3. Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan</p> <p>4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan</p> <p>5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan</p> <p>6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan</p> <p>7. Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless)</p> <p>8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <p>1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan</p> <p>2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut;</p> <ol style="list-style-type: none"> Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasan pelayanan <p>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 Banjarbaru</p>

STANDAR PELAYANAN PERALIHAN HAK-JUAL BELI

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	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 Keputusan Pemegang HPL 14.Surat Pengantar PPAT		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNBPNP 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 pengambilan buku tanah 6.Analis melakukan pemeriksaan dan verifikasi buku tanah 7.Proses pencatatan peralihan hak pada buku tanah 8.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan 9.Pencatatan produk pelayanan 10.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBPNP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Catatan Perubahan Peralihan Hak		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social atau situs web Kementerian. 2.Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian.	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	P1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan 2. Pelaporan disampaikan secara berkala 3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

			memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut 4.Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan	
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2.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 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 16 Tahun 2020 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 17 tahun 2020 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1.Alat Tulis Kantor 2.Komputer 3.Jaringan Internet 4.Printer 5. Mesin Ketik Manual 6.Mesin Fotocopy
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas loket : Minimal D3 Panitia : S1 Hukum/Geodesi Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan

		<p>3. Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan</p> <p>4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan</p> <p>5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan</p> <p>6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan</p> <p>7. Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless)</p> <p>8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <p>1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan</p> <p>2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut;</p> <p>a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan</p> <p>b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi</p> <p>c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan</p> <p>d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasan pelayanan</p> <p>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 Banjarbaru</p>

STANDAR PELAYANAN PERALIHAN HAK-JUAL BELI HGB BADAN HUKUM

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	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 (wajib) 8.Surat Kuasa Permohonan 9.Surat Pernyataan dari KAKANWIL 10.Surat Pernyataan kepanjangan Nama 11.Surat Keputusan Pemegang HPL 12.Surat Pengantar PPAT		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNPB 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 pengambilan buku tanah 6.Analis melakukan pemeriksaan dan verifikasi buku tanah 7.Proses pencatatan peralihan hak pada buku tanah 8.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan 9.Pencatatan produk pelayanan 10.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Catatan Perubahan Peralihan Hak		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social 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	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian.	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	P1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan 2. Pelaporan disampaikan secara berkala 3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

			4.Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan	
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun, dan Pendaftaran Tanah 3. 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 4. 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 5. 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 6. 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 Pertanahan Nasional 7. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 tahun 2020 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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/Geodesi Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3. Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7. Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; <ol style="list-style-type: none"> 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 Kota Banjarbaru

STANDAR PELAYANAN PERALIHAN HAK-PEWARISAN

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) 2.Surat Keterangan Warisan (wajib) 3.Akta Pembagian Harta Warisan 4.Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan (wajib) 5.Fotocopy Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan 6.Fotocopy KTP/Identitas Pemohon 7.Surat Permohonan Keringanan Biaya 8.Surat Permohonan 9.Surat Kuasa Permohonan 10.Surat Keterangan Kematian 11.Surat Pengantar PPAT		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNPB 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 pengambilan buku tanah 6.Analis melakukan pemeriksaan dan verifikasi buku tanah 7.Proses pencatatan peralihan hak pada buku tanah 8.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan 9.Pencatatan produk pelayanan 10.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Catatan Perubahan Peralihan Hak		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social 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	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			Pemeriksaan dan pendistribusian.	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	P1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

			jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan	
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2.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 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 16 Tahun 2020 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	<ol style="list-style-type: none"> 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/Geodesi Pengadministrasi Pertanahan : S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4.Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan

		<p>5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan</p> <p>6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan</p> <p>7. Semua transaksi pembayaran PNPB dilakukan melalui bank mitra (Cashless)</p> <p>8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <p>1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan</p> <p>2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut;</p> <p>a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan</p> <p>b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi</p> <p>c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan</p> <p>d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasan pelayanan</p> <p>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 Banjarbaru</p>

STANDAR PELAYANAN PERALIHAN HAK-TUKAR MENUKAR

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) 2.Akta Tukar Menukar (wajib) 3.Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan (wajib) 4.Fotocopy Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan 5.Surat Persetujuan dari Kementerian Agama 6.Surat Persetujuan dari Badan Wakaf Indonesia 7.Fotocopy KTP/Identitas Pemohon 8.Surat Permohonan Keringanan Biaya 9.Surat Permohonan 10.Surat Kuasa Permohonan 11.Surat Pengantar PPAT 12.Surat Pernyataan dari KAKANWIL		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. 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 SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNPB 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 pengambilan buku tanah 6.Analis melakukan pemeriksaan dan verifikasi buku tanah 7.Proses pencatatan peralihan hak pada buku tanah 8.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan 9.Pencatatan produk pelayanan 10.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Catatan Perubahan Peralihan Hak		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social 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	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian.	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	P1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan 2. Pelaporan disampaikan secara berkala 3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

			4.Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan	
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentangPeraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2.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 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 16 Tahun 2020 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 17 tahun 2020 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan 7.Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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 Panitia : S1 Hukum/Geodesi Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket

		<p>pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7. Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; <ol style="list-style-type: none"> 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 Kota Banjarbaru

STANDAR PELAYANAN PERALIHAN HAK - HIBAH

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) 2.Akta Hibah (wajib) 3.Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan (wajib) 4.Fotocopy Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan 5.Fotocopy Surat Setoran Pajak/PPH 6.Fotocopy KTP/Identitas Pemohon 7.Surat Permohonan Keringanan Biaya 8.Surat Permohonan (wajib) 9.Surat Kuasa Permohonan 10.Surat Pengantar PPAT 11.Surat Pernyataan Kepanjangan Nama		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNPB 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 pengambilan buku tanah 6.Analis melakukan pemeriksaan dan verifikasi buku tanah 7.Proses pencatatan peralihan hak pada buku tanah 8.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan 9.Pencatatan produk pelayanan 10.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Catatan Perubahan Peralihan Hak		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social 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	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			Pemeriksaan dan pendistribusian.	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

			jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan	
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentangPeraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2.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 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 16 Tahun 2020 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 17 tahun 2020 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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 Panitia : Minimal S1 Hukum/Geodesi Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4.Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5.Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat

		<p>pada area gedung pelayanan</p> <p>6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan</p> <p>7. Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless)</p> <p>8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <p>1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan</p> <p>2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut;</p> <p>a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan</p> <p>b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi</p> <p>c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan</p> <p>d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasan pelayanan</p> <p>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 Banjarbaru</p>

STANDAR PELAYANAN PERALIHAN HAK – PEMBAGIAN HAK BERSAMA

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) 2.Akta Peleburan (wajib) 3.Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan (wajib) 4.Fotocopy Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan 5.Fotocopy Surat Setoran Pajak/PPH 6.Fotocopy KTP/Identitas Pemohon 7.Surat Permohonan Keringanan Biaya 8.Surat Permohonan (wajib) 9.Surat Kuasa Permohonan 10.NPWP 11.Surat Pengantar PPAT 12.Surat Pernyataan dari KAKANWIL		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNBPNP 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 pengambilan buku tanah 6.Analis melakukan pemeriksaan dan verifikasi buku tanah 7.Proses pencatatan peralihan hak pada buku tanah 8.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan 9.Pencatatan produk pelayanan 10.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBPNP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Catatan Perubahan Peralihan Hak		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social 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	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian.	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan	
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2.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 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 16 Tahun 2020 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 17 tahun 2020 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan 7.Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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 Panitia : Minimal S1 Hukum/Geodesi Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket

		<p>pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7. Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; <ol style="list-style-type: none"> 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 Kota Banjarbaru

STANDAR PELAYANAN PERALIHAN HAK - LELANG

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) 2.Surat Keputusan Lelang (wajib) 3.Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan (wajib) 4.Fotocopy Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan 5.Fotocopy Surat Setoran Pajak/PPH 6.Fotocopy KTP/Identitas Pemohon 7.Surat Permohonan Keringanan Biaya 8.Surat Permohonan (wajib) 9.Surat Kuasa Permohonan 10.Surat Keputusan Pengadilan 11.Kuitansi Asli Pembayaran Lelang		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNPB 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 pengambilan buku tanah 6.Analis melakukan pemeriksaan dan verifikasi buku tanah 7.Proses pencatatan peralihan hak pada buku tanah 8.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan 9.Pencatatan produk pelayanan 10.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Catatan Perubahan Peralihan Hak		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social 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	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			Pemeriksaan dan pendistribusian.	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

			jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan	
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2.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 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 16 Tahun 2020 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 17 tahun 2020 tentang organisasi tata kerja kantor wilayah BPN dan Kantor Pertanahan 7.Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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/Geodesi Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket

		<p>pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7. Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; <ol style="list-style-type: none"> 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 Kota Banjarbaru

STANDAR PELAYANAN
PERALIHAN HAK – PEMASUKAN KE DALAM PERUSAHAAN

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) 2.Akta Pemasukan Modal ke Perusahaan(wajib) 3.Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan (wajib) 4.Fotocopy Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan 5.Fotocopy Surat Setoran Pajak/PPH 6.Fotocopy KTP/Identitas Pemohon 7.Surat Permohonan Keringanan Biaya 8.Surat Permohonan 9.Surat Pengantar PPAT 10.Surat Kuasa Permohonan 11.NPWP 12.Surat Pernyataan Kependudukan 13.Surat Pernyataan dari Kakanwil		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNBPNP 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 pengambilan buku tanah 6.Analis melakukan pemeriksaan dan verifikasi buku tanah 7.Proses pencatatan peralihan hak pada buku tanah 8.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan 9.Pencatatan produk pelayanan 10.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBPNP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Catatan Perubahan Peralihan Hak		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social atau situs web Kementerian. 2.Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian.	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan 2. Pelaporan disampaikan secara berkala 3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

			memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut 4.Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan	
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2.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 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 7.Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan 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	<ol style="list-style-type: none"> 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 Pengolah Data:Minimal S1 Hukum/Geodesi/D4 STPN Pengadministrasi Hukum/Geodesi Pengadministrasi Pertanahan:S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3. Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7. Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; <ol style="list-style-type: none"> 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 Kota Banjarbaru

STANDAR PELAYANAN PERALIHAN HAK – MERGER

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) 2.Akta Peleburan (wajib) 3.Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan (wajib) 4.Fotocopy KTP/Identitas Pemohon 5.Surat Permohonan Keringanan Biaya 6.Surat Permohonan (wajib) 7.Surat Kuasa Permohonan 8.Fotocopy/salinan Surat Bukti Diri Kreditur 9.Surat Bukti Diri Debitur		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNBPNP 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 pengambilan buku tanah 6.Analis melakukan pemeriksaan dan verifikasi buku tanah 7.Proses pencatatan peralihan hak pada buku tanah 8.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan 9.Pencatatan produk pelayanan 10.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBPNP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Catatan Perubahan Peralihan Hak		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social 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 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadakan, 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	
--	--	----------------------------------	--	--

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2.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 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 7.Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1.Alat Tulis Kantor 2.Komputer 3.Jaringan Internet 4.Printer 5.Mesin Ketik Manual 6.Mesin Foto Copy
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Locket : Minimal D3 Analis Pengolah Data:Minimal S1 Hukum/Geodesi/D4 STPN Pengadministrasi Hukum/Geodesi Pengadministrasi Pertanahan:S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3. Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7. Semua transaksi pembayaran PNPB dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; <ol style="list-style-type: none"> 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 Kota Banjarbaru

STANDAR PELAYANAN GANTI NAMA

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) 2.Surat Keterangan Ganti Nama 3.Surat Keputusan Pengadilan 4.Akta Ganti Nama 5.Fotocopy KTP/Identitas Pemohon 6.Surat Permohonan Keringanan Biaya 7.Surat Permohonan (wajib) 8.Surat Pernyataan Beda Nama		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNBPNP 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 analisa 6.Proses analisa terhadap buku tanah dan datapendukung 7.Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas 8.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas 9.Penandatanganan produk pelayanan 10.Pencatatan produk pelayanan 11.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	7 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBPNP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Catatan Perubahan Peralihan Hak		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social 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 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

		tindak lanjut Pengaduan	
	Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 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 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	<ol style="list-style-type: none"> 1.Alat Tulis Kantor 2.Komputer 3.Jaringan Internet 4.Printer 5.Mesin Ketik Manual
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Locket : Minimal D3 Analis :Minimal S1 Hukum/Geodesi/D4 atau D1 STPN Pengadministrasi Pertanahan:S1 Sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4.Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5.Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat

		<p>pada area gedung pelayanan</p> <p>6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan</p> <p>7. Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless)</p> <p>8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <p>1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan</p> <p>2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut;</p> <p>a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan</p> <p>b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi</p> <p>c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan</p> <p>d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasan pelayanan</p> <p>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 Banjarbaru</p>

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN SK PERPANJANGAN/PEMBARUAN HAK

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.SK Pemberian Hak(wajib) 2.Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan (wajib) 3.Fotocopy Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan 4.Persil 5.Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) 6.Surat Permohonan Keringanan Biaya 7.Surat Permohonan (wajib) 8.Surat Kuasa Permohonan		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1.Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket.Jika dinyatakan lengkap dilakukan process input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). 2.Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNBPN ke Bank oleh pemohon 4.Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait 5.Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses pemeriksaan dan penelitian 6.Pemeriksaan, penelitian, analisa, penyiapan bahan pendukung, pengolahan data, administrasi teknis 7.Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas 8.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas 9.Penandatanganan produk pelayanan 10.Pencatatan produk pelayanan 11.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	7 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Register Surat Keputusan Perpanjangan/Pembaruan Hak		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social 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	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			Pemeriksaan dan pendistribusian.	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

			jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan	
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2.Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1996 tentang Hak 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 Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata 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 8.Pertimbangan Teknis Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1.Alat Tulis Kantor 2.Komputer 3.Jaringan Internet 4.Printer
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loker : Minimal D3 Analis :Minimal S1 Hukum/Geodesi/D4 STPN Pengadministrasi Pertanahan: Minimal S1
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Analis : Sesuai Kebutuhan Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4.Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5.Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6.Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan

		<p>7.Semua transaksi pembayaran PNBP dilakukan melalui bank mitra (Cashless)</p> <p>8.Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; <ol style="list-style-type: none"> 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 Kota Banjarbaru

**STANDAR PELAYANAN
WAKAF DARI TANAH YANG SUDAH BERSERTIFIKAT**

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Sertifikat Hak Atas Tanah (Wajib) 2.Akta Ikrar Wakaf 3.Fotocopy Surat Setoran Pajak/PPH 4.Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (Wajib) 5.Surat Permohonan Keringanan Biaya 6.Surat Permohonan (Wajib) 7.Surat Pengesahan Nadzir (Wajib) 8.Surat Kuasa Permohonan (jika di kuasakan) 9.Surat Keterangan Tidak Sengketa		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1.Pemohon mendaftar di Loket dengan membawa berkas lengkap 2.Petugas loket melakukan verifikasi berkas, jika lengkap petugas loketmenandatangani hasil verifikasi 3.Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait 4.Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses penerbitan surat tugas pengecekan ulang ke lapangan 5.Surveyor Pemetaan akan melakukan cek ulang ke lapangan 6.Proses pencetakan ulang persil/hasil pengukuran 7.Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas 8.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas 9.Penandatanganan produk pelayanan 10.Pencatatan produk pelayanan 11.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 hari		
4.	Biaya/Tarif	Pelayanan ini tidak membayar		
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Tanah Wakaf		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social 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 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

		tindak lanjut Pengaduan	
	Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<p>1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria</p> <p>2.Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah</p> <p>3.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 Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah</p> <p>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</p> <p>5.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</p> <p>6.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</p> <p>7.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</p> <p>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</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1.Alat Tulis Kantor</p> <p>2.Komputer</p> <p>3.Jaringan Internet</p> <p>4.Printer</p> <p>5.Alat Transportasi</p> <p>6.Alat ukur (pita ukur, Teodolit/Total Station serta GNSS RTK)</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>Petugas Loket : Minimal D3</p> <p>Pengolah Data : S1 Geodesi/D4 STPN</p> <p>Surveyor Pemetaan : S1Geodesi/D4 atau D1 STPN/pernah mengikuti diklat survei pengukuran dan pemetaan</p> <p>Pengadministrasi Pertanahan: S1 sesuai kebutuhan</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1.Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan.</p> <p>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 Kota Banjarbaru</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Petugas loket : 1 orang</p> <p>Pengolah Data : 1 orang</p> <p>Surveyor Pemetaan : Sesuai Kebutuhan</p> <p>Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang</p>

6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam</p> <p>2. Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar)</p> <p>2. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan</p> <p>3. Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan</p> <p>4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan</p> <p>5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan</p> <p>6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan</p> <p>7. Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless)</p> <p>8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <p>1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan</p> <p>2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>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 Banjarbaru</p>

STANDAR PELAYANAN PERUBAHAN HAK ATAS TANAH

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Sertipikat Hak Atas Tanah (wajib) 2.Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) 3.SK Pemberian Hak 4.Surat Permohonan (wajib) 5.Ijin Mendirikan Bangunan 6.Surat Kuasa Permohonan (jikadiwakilkan) 7.Foto copy SPPT PBB Tahun berjalan		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNPB 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 analisa 6.Proses analisa terhadap buku tanah dan datapendukung 7.Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas 8.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas 9.Penandatanganan produk pelayanan 10.Pencatatan produk pelayanan 11.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	7 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Catatan Perubahan Hak pada Sertifikat		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social 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 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadakan, 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	
--	--	----------------------------------	--	--

NO	KOMPONEN	URAIAN
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 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 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	1.Alat Tulis Kantor 2.Komputer 3.Jaringan Internet 4.Printer 5.Mesin Ketik Manual
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Locket : Minimal D3 Analis : Minimal S1 hukum/Geodesi/D4 atau D1 STPN Pengadministrasi Pertanahan: S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4.Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5.Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan

		<p>6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan</p> <p>7. Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless)</p> <p>8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; <ol style="list-style-type: none"> 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 Kota Banjarbaru

STANDAR PELAYANAN PEMECAHAN BIDANG

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) 2.Detil Permohonan Pengukuran 3.Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan 4.Persil 5.Fotocopy KTP/Identitas Pemohon 6.Surat Pelimpahan Pengukuran dan Pemetaan 7.Surat Permohonan Keringanan Biaya 8.Surat Permohonan (wajib) 9.Surat Kuasa Permohonan		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNPB 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 pengukuran 6.Surveyor Pemetaan melakukan pengukuran di lapangan 7.Proses pengolahan data, penyiapan bahan pendukung, administrasi teknis, penyiapan konsep produk pelayanan 8.Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas 9.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas 10.Penandatanganan produk pelayanan 11.Pencatatan produk pelayanan 12.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Hak Atas Tanah		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social atau situs web Kementerian. 2.Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			mempertanyakan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian.	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan 2. Pelaporan disampaikan secara berkala 3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

			saran tindak lanjut 4.Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan	
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<p>1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria</p> <p>2.Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Alat Tulis Kantor</p> <p>2.Komputer</p> <p>3.Jaringan Internet</p> <p>4.Global Positioning System (GPS) GNSS</p> <p>5.Global Positioning System (GPS) Handheld</p> <p>6.Alat Transportasi</p> <p>7.Software Arcgis</p> <p>8.Software Autocad.</p> <p>9.Citra Satelit resolusi tinggi</p> <p>10.Studio</p> <p>11.Alat ukur (pita ukur, Teodolit/Total Station serta GNSS RTK)</p> <p>12.Ploter</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>Petugas Loket : Minimal D3</p> <p>Pengolah Data : S1 Geodesi/D4 STPN</p> <p>Surveyor Pemetaan : S1 Geodesi/D4 atau D1 STPN/pernah mengikuti diklat survei pengukuran dan pemetaan</p> <p>Pengadministrasi Pertanahan: S1 sesuai kebutuhan</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1.Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan.</p> <p>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 Kota Banjarbaru</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Petugas Loket : 1 orang</p> <p>Surveyor Pemetaan : sesuai kebutuhan</p> <p>Pengolah Data :1 orang</p> <p>Pengadministrasi Pertanahan :1 orang</p>

6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam</p> <p>2. Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar)</p> <p>2. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan</p> <p>3. Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan</p> <p>4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan</p> <p>5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan</p> <p>6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan</p> <p>7. Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless)</p> <p>8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <p>1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan</p> <p>2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut;</p> <ol style="list-style-type: none"> Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasan pelayanan <p>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 Banjarbaru</p>

STANDAR PELAYANAN PEMISAHAN BIDANG

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) 2.Detil Permohonan Pengukuran 3.Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan 4.Persil 5.Fotocopy KTP/Identitas Pemohon 6.Surat Pelimpahan Pengukuran dan Pemetaan 7.Surat Permohonan Keringanan Biaya 8.Surat Permohonan (wajib) 9.Surat Kuasa Permohonan		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNPB 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 pengukuran 6.Surveyor Pemetaan melakukan pengukuran di lapangan 7.Proses pengolahan data, penyiapan bahan pendukung, administrasi teknis, penyiapan konsep produk pelayanan 8.Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas 9.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas 10.Penandatanganan produk pelayanan 11.Pencatatan produk pelayanan 12.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Hak Atas Tanah		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social atau situs web Kementerian. 2.Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			mempertanyakan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian.	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan 2. Pelaporan disampaikan secara berkala 3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

			saran tindak lanjut 4.Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan	
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
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 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 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	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 dan pemetaan Pengadministrasi Pertanahan: S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Surveyor Pemetaan : sesuai kebutuhan Pengolah Data : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang

6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam</p> <p>2. Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar)</p> <p>2. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan</p> <p>3. Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan</p> <p>4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan</p> <p>5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan</p> <p>6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan</p> <p>7. Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless)</p> <p>8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <p>1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan</p> <p>2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut;</p> <ol style="list-style-type: none"> Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasan pelayanan <p>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 Banjarbaru</p>

STANDAR PELAYANAN PENGGABUNGAN BIDANG

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) 2. Detil Permohonan Pengukuran 3. Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan 4. PersiL 5. Fotocopy KTP/Identitas Pemohon 6. Surat Pelimpahan Pengukuran dan Pemetaan 7. Surat Persetujuan dari Kreditur 8. Surat Permohonan Keringanan Biaya 9. Surat Permohonan (wajib) 10. Surat Kuasa Permohonan		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3. Pembayaran PNBPNP 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 pengukuran 6. Surveyor Pemetaan melakukan pengukuran di lapangan 7. Proses pengolahan data, penyiapan bahan pendukung, administrasi teknis, penyiapan konsep produk pelayanan 8. Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas 9. Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas 10. Penandatanganan produk pelayanan 11. Pencatatan produk pelayanan 12. Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBPNP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Hak Atas Tanah		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social atau situs web Kementerian. 2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian.	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan 2. Pelaporan disampaikan secara berkala 3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

			memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut 4.Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan	
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<p>1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria</p> <p>2.Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Alat Tulis Kantor</p> <p>2.Komputer</p> <p>3.Jaringan Internet</p> <p>4.Global Positioning System (GPS) GNSS</p> <p>5.Global Positioning System (GPS) Handheld</p> <p>6.Alat Transportasi</p> <p>7.Software Arcgis</p> <p>8.Software Autocad.</p> <p>9.Citra Satelit resolusi tinggi</p> <p>10.Studio</p> <p>11.Alat ukur (pita ukur, Teodolit/Total Station serta GNSS RTK)</p> <p>12.Ploter</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>Petugas Loket : Minimal D3</p> <p>Pengolah Data : S1 Geodesi/D4 STPN</p> <p>Surveyor Pemetaan : S1 Geodesi/D4 atau D1 STPN/pernah mengikuti diklat survei pengukuran dan pemetaan</p> <p>Pengadministrasi Pertanahan: S1 sesuai kebutuhan</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1.Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan.</p> <p>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 Kota Banjarbaru</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Petugas Loket : 1 orang</p> <p>Surveyor Pemetaan : sesuai kebutuhan</p> <p>Pengolah Data :1 orang</p> <p>Pengadministrasi Pertanahan :1 orang</p>

6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam</p> <p>2. Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar)</p> <p>2. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan</p> <p>3. Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan</p> <p>4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan</p> <p>5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan</p> <p>6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan</p> <p>7. Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless)</p> <p>8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <p>1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan</p> <p>2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut;</p> <ol style="list-style-type: none"> Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasan pelayanan <p>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 Banjarbaru</p>

**STANDAR PELAYANAN
SERTIFIKAT PENGGANTI KARENA BLANKO LAMA**

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) 2.Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) 3.Surat Permohonan Keringanan Biaya 4.Surat Permohonan (wajib) 5.Surat Kuasa Permohonan (jika diwakilkan)		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNPB ke Bank oleh pemohon 4.Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait 5.Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses pemeriksaan buku tanah. 6.Mengambil arsip buku tanah dan memverifikasi 7.Menyiapkan blanko sertifikat dan menyiapkan konsep produk pelayanan 8.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas 9.Penandatanganan produk pelayanan 10.Pencatatan produk pelayanan 11.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	20 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Pengganti		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social 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 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadakan, 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	
--	--	----------------------------------	--	--

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 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 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	<ol style="list-style-type: none"> 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 D1 STPN Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4.Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5.Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat

		<p>pada area gedung pelayanan</p> <p>6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan</p> <p>7. Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless)</p> <p>8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <p>1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan</p> <p>2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut;</p> <p>a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan</p> <p>b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi</p> <p>c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan</p> <p>d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasan pelayanan</p> <p>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 Banjarbaru</p>

STANDAR PELAYANAN SERTIFIKAT PENGANTI KARENA HILANG

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1 Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) 2.Surat Permohonan Keringanan Biaya 3.Surat Permohonan (wajib) 4.Surat Kuasa Permohonan (jikadiwakilkan) 5.Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian (wajib)		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNPB 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 pengecekan buku tanah 6.Pengambilan Sumpah pada pemilik tanah atau ahli warisnya atau pembeli 7.Memeriksa kutipan surat ukur dari Seksi Infrastruktur 8.Pengumuman di media massa (koran) satu kali selama satu bulan 9.Membuat berita acara pengumuman koran 10.Menyiapkan blanko sertifikat dan menyiapkan konsep produk pelayanan 11.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas 12.Penandatanganan produk pelayanan 13.Pencatatan produk pelayanan 14.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	40 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Pengganti		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social 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	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			Pemeriksaan dan pendistribusian.	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

			jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan	
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 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 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat tulis Kantor 2.Komputer 3.Jaringan Internet 4.Printer 5.Mesin Foto Copy 6.Mesin Ketik Manual
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loker : Minimal D3 Analis : Minimal S1 Hukum/Geodesi/D4 atau D1 STPN Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loker : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4.Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan

		<p>darurat pada area loket pelayanan</p> <p>5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan</p> <p>6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan</p> <p>7. Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless)</p> <p>8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <p>1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan</p> <p>2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut;</p> <p>a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan</p> <p>b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi</p> <p>c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan</p> <p>d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasan pelayanan</p> <p>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 Banjarbaru</p>

STANDAR PELAYANAN SERTIFIKAT PENGGANTI KARENA RUSAK

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Sertipikat Hak Atas Tanah yang rusak (wajib) 2.Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) 3.Surat Permohonan Keringanan Biaya 4.Surat Permohonan (wajib) 5.Surat Kuasa Permohonan (jikadiwakilkan)		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNPB 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 pemeriksaan buku tanah. 6.Mengambil arsip buku tanah dan memverifikasi 7.Menyiapkan blanko sertifikat dan menyiapkan konsep produk pelayanan 8.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan nota dinas 9.Penandatanganan produk pelayanan 10.Pencatatan produk pelayanan 11.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	20 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Pengganti		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social 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 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadakan, 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	
--	--	----------------------------------	--	--

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<p>1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria</p> <p>2.Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Alat tulis Kantor</p> <p>2.Komputer</p> <p>3.Jaringan Internet</p> <p>4.Printer</p> <p>5.Mesin Foto Copy</p> <p>6.Mesin Ketik Manual</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>Petugas Loket : Minimal D3</p> <p>Analisis : Minimal S1 Hukum/Geodesi/D4 atau D1 STPN</p> <p>Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1.Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan.</p> <p>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 Kota Banjarbaru</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Petugas Loket : 1 orang</p> <p>Analisis :1 orang</p> <p>Pengadministrasi Pertanahan :1 orang</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan karena kelalaian petugas, maka produk layanan akan diganti paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam</p> <p>2.Pelayanan Badan Pertanahan Nasional adalah tanpa pungutan liar. Jika pemohon menemukan pungutan lain diluar ketentuan, maka dapat melapor kepada instansi pengawas penyelenggaraan pemerintahan.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar)</p> <p>2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan</p> <p>3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan</p> <p>4.Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan</p> <p>5.Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat</p>

		<p>pada area gedung pelayanan</p> <p>6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan</p> <p>7. Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless)</p> <p>8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <p>1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan</p> <p>2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut;</p> <p>a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan</p> <p>b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi</p> <p>c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan</p> <p>d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasan pelayanan</p> <p>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 Banjarbaru</p>

STANDAR PELAYANAN HAK TANGGUNGAN

No	KOMPONEN	URAIAN		
<i>KOMPONEN SERVICE DELIVERY</i>				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Sertifikat Hak Atas Tanah/Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun 2.Akta Hak Tanggungan 3.KTP/Identitas Pemohon 4.Surat Kuasa Memasang Hak Tanggungan 5.Surat Kuasa Permohonan (jika kuasakan) 6.Surat Bukti Kreditur 7.Surat Pernyataan mengenai pertanggungjawaban keabsahan dan kebenaran data Dokumen Elektronik		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1.Pengguna Terdaftar mengajukan permohonan layanan Hak Tanggungan secara elektronik melalui Sistem HT-el yang disediakan oleh Kementerian ATR/BPN 2.Pengguna Terdaftar mengunggah semua dokumen persyaratan melaluisistem HT-el 3.Proses validasi data tekstual dan datadigital 4.Sistem menerbitkan tanda bukti pendaftaran permohonan yang telah diterima 5.Pemohon dengan membawa tanda bukti pendaftaran melakukan pembayaran biaya melalui bank persepsi paling lambat 3 (tiga) hari setelah tanggal pendaftaran permohonan 6.Pemrosesan produk layanan setelah data permohonan dan biaya pendaftaran permohonan terkonfirmasi oleh sistem elektronik 7.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan 8.Proses penandatanganan elektronik produk pelayanan 9.Pencatatan produk pelayanan 10.Penerbitan produk pelayanan secara elektronik		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	7 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	1.Sertifikat Hak Tanggungan 2.Catatan hak tanggungan pada buku tanah dan Sertipikat Hak Atas Tanah atau Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social 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		1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			Pemeriksaan dan pendistribusian.	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadakan, 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

			jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan	
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan 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 5.Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1.Alat Tulis Kantor 2.Komputer 3.Jaringan Internet 4.Sistem HT-el 5.Printer 6.Mesin Ketik Manual
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Analis : Minimal S1 Hukum/Geodesi/D4 atau D1 STPN Pengolah Data : Minimal S1 Hukum/Geodesi/D4 atau D1 STPN Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Analis :1 orang Pengolah Data : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan :1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4.Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5.Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6.Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan

		<p>7.Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless)</p> <p>8.Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; <ol style="list-style-type: none"> 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 Kota Banjarbaru

STANDAR PELAYANAN ROYA

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) 2.Surat Keterangan Roya dari Kreditur (wajib) 3.KTP/Identitas Pemohon 4.Surat Permohonan Keringanan Biaya 5.Surat Bukti Dari Debitur (wajib) 6.Surat Kuasa Permohonan 7.Surat Bukti Diri Kreditur 8.Surat Pernyataan mengenai pertanggungjawaban keabsahan dan kebenaran data Dokumen Elektronik		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1.Pengguna Terdaftar mengajukan permohonan layanan secara elektronikmelalui Sistem HT-el yang disediakan oleh Kementerian ATR/BPN 2.Pengguna Terdaftar mengunggah semua dokumen persyaratan melaluisistem HT-el 3.Proses validasi data tekstual dan data digital 4.Sistem menerbitkan tanda bukti pendaftaran permohonan yang telah diterima 5.Pemohon dengan membawa tanda bukti pendaftaran melakukan pembayaran biaya melalui bank persepsi paling lambat 3 (tiga) hari setelah tanggal pendaftaran permohonan 6.Pemrosesan produk layanan setelah data permohonan dan biaya pendaftaran permohonan terkonfirmasi oleh sistem elektronik 7.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan 8.Proses penandatanganan elektronik produk pelayanan 9.Pencatatan produk pelayanan 10.Penerbitan produk pelayanan secara elektronik		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Catatan Penghapusan Hak Tanggungan		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
6.		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social 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	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			Pemeriksaan dan pendistribusian.	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

			jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan	
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2.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 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
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1.Alat Tulis Kantor 2.Komputer 3.Jaringan Internet 4.Sistem HT-el 5.Printer 6.Mesin Ketik Manual
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Analis : Minimal S1 Hukum/Geodesi/D4 atau D1 STPN Pengolah Data : Minimal S1 Hukum/Geodesi/D4 atau D1 STPN Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Analis : 1 orang Pengolah Data : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4.Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5.Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6.Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7.Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8.Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none">1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut;<ol style="list-style-type: none">a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayananb. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasic. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanand. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasan pelayanan3. 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 Banjarbaru
----	----------------------------	--

**STANDAR PELAYANAN
GANTI NAMA PEMEGANG HAK TANGGUNGAN**

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Sertifikat Hak Atas Tanah/Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun 2.Akta Ganti Nama 3.KTP/Identitas Pemohon 4.Surat Permohonan Keringanan Biaya 5.Surat Pernyataan mengenai pertanggungjawaban keabsahan dan kebenaran data Dokumen Elektronik		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1.Pengguna Terdaftar mengajukan permohonan layanan secara elektronik melalui Sistem HT-el yang disediakan oleh Kementerian ATR/BPN 2.Pengguna Terdaftar mengunggah semua dokumen persyaratan melalui sistem HT-el 3.Proses validasi data tekstual dan data digital 4.Sistem menerbitkan tanda bukti pendaftaran permohonan yang telah diterima 5.Pemohon dengan membawa tanda bukti pendaftaran melakukan pembayaran biaya melalui bank persepsi paling lambat 3 (tiga) hari setelah tanggal pendaftaran permohonan 6.Pemrosesan produk layanan setelah data permohonan dan biaya pendaftaran permohonan terkonfirmasi oleh sistem elektronik 7.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan 8.Proses penandatanganan elektronik produk pelayanan 9.Pencatatan produk pelayanan 10.Penerbitan produk pelayanan secara elektronik		
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	Perubahan Nama Pada Sertifikat Hak Tanggungan dan Sertifikat Jaminan		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social 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 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadakan, 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	
--	--	----------------------------------	--	--

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 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 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 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
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1.Alat Tulis Kantor 2.Komputer 3.Jaringan Internet 4.Printer 5.Mesin Ketik Manual
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Locket : Minimal D3 Analis : Minimal S1 Hukum/Geodesi/D4 atau D1 STPN Pengolah Data : Minimal S1 Hukum/Geodesi/D4 atau D1 STPN Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Locket : 1 orang Analis : 1 orang Pengolah Data : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4.Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5.Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6.Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7.Semua transaksi pembayaran PNPB dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8.Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none">1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut;<ol style="list-style-type: none">a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayananb. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasic. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanand. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasan pelayanan3. 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 Banjarbaru
----	----------------------------	--

STANDAR PELAYANAN MERGER HAK TANGGUNGAN

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) 2.Akta Peleburan (wajib) 3.Bukti Pewarisan Untuk Kreditur Perorangan 4.Fotocopy KTP/Identitas Pemohon 5.Surat Permohonan Keringanan Biaya 6.Surat Permohonan (wajib) 7.Fotocopy Akta Pendirian dan Pengesahan Badan Hukum (wajib) 8.Surat Kuasa Permohonan 9.Fotocopy/Salinan Surat Bukti Diri Kreditur 10.Surat Bukti Diri Debitur		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1.Penerimaan dan proses verifikasi berkas permohonan oleh petugas loket.Jika dinyatakan lengkap dilakukan process input data ke KKP dan akan terbit Surat Tanda Terima Berkas (STTB) dan Surat Perintah Setor (SPS). 2. Penyerahan STTB dan SPS kepada pemohon 3. Pembayaran PNPB 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 pengebonan buku tanah 6. Proses verifikasi, analisa dan administrasi teknis 7. Penyiapan konsep produk pelayanan 8. Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan 9. Penandatanganan produk pelayanan 10. Pencatatan produk pelayanan 11. Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	7 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Catatan Perubahan Nama Pada Sertifikat Hak Tanggungan dan Sertifikat Jaminan.		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social atau situs web Kementerian. 2.Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			mempertanyakan penanganannya oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian.	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan 2. Pelaporan disampaikan secara berkala 3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

			saran tindak lanjut 4.Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan	
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2.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 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
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1.Alat Tulis Kantor 2.Komputer 3.Jaringan Internet 4.Printer 5.Mesin Ketik Manual
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Locket : Minimal D3 Analis : Minimal S1 Hukum/Geodesi/D4 atau D1 STPN Pengolah Data : Minimal S1 Hukum/Geodesi/D4 atau D1 STPN Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Locket : 1 orang Analis : 1 orang Pengolah Data : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4.Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5.Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6.Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7.Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8.Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda

		pengenal dan Surat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; <ol style="list-style-type: none"> 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 Kota Banjarbaru

STANDAR PELAYANAN BLOKIR

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Sertifikat Hak Atas Tanah (Wajib) 2.Surat Permintaan dari Pengadilan atau permintaan Perorangan atau Badan Hukum, Kejaksaan, Kep (Wajib) 3.Fotocopy KTP / Identitas Pemohon 4.Surat Permohonan Keringanan Biaya 5.Surat Permohonan (Wajib) 6.Fotocopy Akta Pendirian dan Pengesahan Badan Hukum 7.Surat Kuasa Permohonan		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNPB 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 pengambilan buku tanah 6.Analis melakukan pemeriksaan dan verifikasi buku tanah 7.Pencatatan blokir pada buku tanah 8.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas 9.Penandatanganan produk pelayanan 10.Pencatatan produk pelayanan 11.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Catatan Blokir pada Buku Tanah		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social 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 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

		tindak lanjut Pengaduan	
	Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2.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 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
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 pelaksana	Petugas Locket : Minimal D3 Analis : Minimal S1 Hukum/Geodesi Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Locket : 1 orang Analis :1 orang Pengadministrasi Pertanahan :1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4.Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5.Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6.Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7.Semua transaksi pembayaran PNPB dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8.Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; 1.Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei

	<p>kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none">2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut;<ol style="list-style-type: none">a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayananb. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasic. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanand. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasan pelayanan3. 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 Banjarbaru
--	---

STANDAR PELAYANAN SITA

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Sertifikat Hak Atas Tanah (Wajib) 2.Surat Permintaan dari Pengadilan atau permintaan Perorangan atau Badan Hukum, Kejaksaan, Kep (Wajib) 3.Fotocopy KTP / Identitas Pemohon 4.Surat Permohonan Keringanan Biaya 5.Surat Permohonan (Wajib) 6.Fotocopy Akta Pendirian dan Pengesahan Badan Hukum (Wajib) 7.Berita Acara Penetapan Sita Jaminan dari Pengadilan (Wajib) 8.Surat Kuasa Permohonan		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNPB 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 pengambilan buku tanah 6.Analis melakukan pemeriksaan dan verifikasi buku tanah 7.Proses pencatatan sita pada bukutanah 8.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas 9.Penandatanganan produk pelayanan 10.Pencatatan produk pelayanan 11.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Surat Pemberitahuan Pencatatan Sita dan Catatan Sita pada Buku Tanah		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social 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		1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			Pemeriksaan dan pendistribusian.	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

			jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan	
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2.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 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
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 pelaksana	Petugas Locket : Minimal D3 Analis : Minimal S1 Hukum/Geodesi Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Locket : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4.Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5.Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6.Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7.Semua transaksi pembayaran PNPB dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8.Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none">1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut;<ol style="list-style-type: none">a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayananb. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasic. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanand. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasan pelayanan3. 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 Banjarbaru
----	----------------------------	--

STANDAR PELAYANAN PENCABUTAN BLOKIR

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Sertifikat Hak Atas Tanah (Wajib) 2.Surat Permohonan Pencabutan Blokir (Wajib) 3.Fotocopy KTP / Identitas Pemohon 4.Surat Permohonan Keringanan Biaya 5.Surat Permohonan (Wajib) 6.Surat Kuasa Permohonan		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNPB ke Bank oleh pemohon 4.Proses pendistribusian berkas permohonan kepada unit kerja terkait 5.Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses pengambilan buku tanah 6.Analis melakukan pemeriksaan dan verifikasi buku tanah 7.Proses pencatatan sita pada bukutanah 8.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas 9.Petugas melakukan pencabutan Blokir pada buku tanah 10.Penandatanganan produk pelayanan 11.Pencatatan produk pelayanan 12.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pencabutan Blokir pada Buku Tanah		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social 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 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadakan, 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	
--	--	----------------------------------	--	--

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2.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 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
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1.Alat Tulis Kantor 2.Komputer 3.Jaringan Internet 4.Printer 5.Mesin Ketik Manual 6. Mesin Foto Copy
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loker : Minimal D3 Analis : Minimal S1 Hukum/Geodesi Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loker : 1 orang Analis : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4.Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5.Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6.Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7.Semua transaksi pembayaran PNPB dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8.Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; <ol style="list-style-type: none"> 1.Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh

		<p>pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none">2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut;<ol style="list-style-type: none">a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayananb. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasic. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanand. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasan pelayanan3. 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 Banjarbaru
--	--	---

STANDAR PELAYANAN PENGANGKATAN SITA

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Sertifikat Hak Atas Tanah (Wajib) 2.Salinan Resmi Berita Acara Pengangkatan Sita dari Lembaga Peradilan (Wajib) 3.Fotocopy KTP / Identitas Pemohon 4.Surat Permohonan Keringanan Biaya 5.Surat Permohonan (Wajib) 6.Fotocopy Akta Pendirian dan Pengesahan Badan Hukum (Wajib) 7.Surat Kuasa Permohonan		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNPB 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 pengambilan buku tanah 6.Analis melakukan pemeriksaan dan verifikasi buku tanah 7.Proses pengangkatan sita pada buku tanah 8.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas 9.Penandatanganan produk pelayanan 10.Pencatatan produk pelayanan 11.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pengangkatan Sita pada Buku Tanah		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social 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 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

		tindak lanjut Pengaduan	
	Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2.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 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
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1.Alat Tulis Kantor 2.Komputer 3.Jaringan Internet 4.Printer 5.Mesin Ketik Manual 6. Mesin Foto Copy
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Locket : Minimal D3 Analis : Minimal S1 Hukum/Geodesi Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Locket : 1 orang Analis :1 orang Pengadministrasi Pertanahan :1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4.Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5.Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6.Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7.Semua transaksi pembayaran PNPB dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8.Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenalan dan Surat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme; <ol style="list-style-type: none"> 1.Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei

	<p>kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none">2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut;<ol style="list-style-type: none">a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayananb. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasic. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanand. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasan pelayanan3. 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 Banjarbaru
--	---

STANDAR PELAYANAN PENGECEKAN SERTIFIKAT

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Sertifikat Hak Atas Tanah (Wajib) 2.Fotocopy KTP / Identitas Pemohon (Wajib) 3.Surat Permohonan Keringanan Biaya 4.Surat Permohonan (Wajib) 5.Surat Kuasa Permohonan		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNPB 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 pengambilan buku tanah 6.Pengolah Data melakukan pengecekan dan verifikasi buku tanah 7.Petugas melakukan pencatatan pada sertipikattelah sesuai dengan bukutanah 8.Pencatatan produk pelayanan 9.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Informasi Sertifikat		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social 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 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

		Pemeriksaan & Pendistribusian	<p>Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepala Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat melalui Kepala Bagian Humas, untuk Kementerian • Kepala Bagian Tata Usaha, untuk Kantor Wilayah BPN • Kepala Subbagian Tata Usaha untuk Kantor Pertanahan <p>3. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan.</p> <p>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.</p> <p>5. Jika dokumen pengajuan tidak lengkap maka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu dengan penjelasan.</p> <p>6. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti</p>	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<p>1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola.</p> <p>2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 Jenderal • Pengaduan mengenai sengketa dan konflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan <p>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.</p>	
		Pelaporan Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan</p> <p>2. Pelaporan disampaikan secara berkala</p> <p>3. Laporan disusun secara sistematis,</p>	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

			<p>singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut</p> <p>4.Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan</p>	
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<p>1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentangPeraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria</p> <p>2.Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1.Alat Tulis Kantor</p> <p>2.Komputer</p> <p>3.Jaringan Internet</p> <p>4.Printer</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>Petugas Loket : Minimal D3</p> <p>Pengolah Data : Minimal S1 Hukum/Geodesi</p> <p>Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1.Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan.</p> <p>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 Kota Banjarbaru</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Petugas Loket : 1 orang</p> <p>Analisis :1 orang</p> <p>Pengadministrasi Pertanahan :1 orang</p>
6.	Jaminan Pelayanan	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	<p>1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar)</p> <p>2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan</p> <p>3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan</p> <p>4.Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan</p>

		<p>darurat pada area loket pelayanan</p> <p>5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan</p> <p>6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan</p> <p>7. Semua transaksi pembayaran PNPB dilakukan melalui bank mitra (Cashless)</p> <p>8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <p>1. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat yang diisi secara online oleh pengguna layanan</p> <p>2. Survei dilakukan pada loket pengambilan produk pelayanan dengan tahapan sebagai berikut;</p> <p>a. Setelah menyerahkan produk pelayanan, petugas meminta kesediaan pengguna layanan untuk mengikuti survei kepuasan pelayanan</p> <p>b. Petugas membukakan aplikasi, dan mempersilakan pengguna layanan mengisi aplikasi</p> <p>c. Pengguna layanan mengisi aplikasi survei kepuasan pelayanan</p> <p>d. Petugas mengucapkan terima kasih atas partisipasi survei kepuasan pelayanan</p> <p>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 Banjarbaru</p>

STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PENDAFTARAN TANAH

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Sertifikat Hak Atas Tanah (Wajib) 2.Fotocopy KTP / Identitas Pemohon (Wajib) 3.Surat Permohonan Keringanan Biaya 4.Surat Permohonan (Wajib) 5.Surat Kuasa Permohonan		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNBPNP 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 pemeriksaan dan penelitian 6.Pemeriksaan, penelitian, analisa, penyiapan bahan pendukung, pengolahan data, administrasi teknis 7.Penyiapan konsep produk pelayanan 8.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan 9.Penandatanganan produk pelayanan 10.Pencatatan produk pelayanan 11.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	4 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBPNP yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pendaftaran Tanah		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social 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 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

		Pemeriksaan & Pendistribusian	<p>Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru</p> <p>3. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan.</p> <p>4. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadakan, meneliti kelengkapan data dukung, dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan, dan mengusulkan unit kerja yang terkait dengan substansi Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan.</p> <p>5. Jika dokumen pengajuan tidak lengkap maka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu dengan penjelasan.</p> <p>6. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti</p>	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<p>1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola.</p> <p>2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 Jenderal • Pengaduan mengenai sengketa dan konflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan <p>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.</p>	
		Pelaporan Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan</p> <p>2. Pelaporan disampaikan secara berkala</p> <p>3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut</p> <p>4. Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan</p>	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	
--	--	----------------------------------	--	--

NO	KOMPONEN	URAIAN
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 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 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	1.Alat Tulis Kantor 2.Komputer 3.Jaringan Internet 4.Printer
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loker : Minimal D3 Pengolah Data : Minimal S1 Hukum/Geodesi Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loker : 1 orang Pengolah Data : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1.Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4.Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5.Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6.Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai

		<p>tanda bukti penerimaan</p> <p>7.Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless)</p> <p>8.Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; <ol style="list-style-type: none"> 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 Kota Banjarbaru

STANDAR PELAYANAN INFORMASI NILAI TANAH ATAU NILAI ASET PROPERTI

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Permohonan Nilai tanah atay Nilai Aset Properti (Wajib) 2.Sertifikat Hak Atas Tanah 3.Bukti Atas Hak 4.Fotocopy KTP / Identitas Pemohon 5.Surat Permohonan Keringanan Biaya 6.Surat Kuasa Permohonan		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNBPN 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 pemeriksaan dan penelitian 6.Pemeriksaan, penelitian, analisa, penyiapan bahan pendukung, pengolahan data, administrasi teknis 7.Penyiapan konsep produk pelayanan 8.Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan 9.Penandatanganan produk pelayanan 10.Pencatatan produk pelayanan 11.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Informasi Nilai Tanah/ Informasi Nilai Aset Properti		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social 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 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 2. Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan. 3. Pejabat yang ditunjuk merumuskan inti masalah yang diadakan, 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	
--	--	----------------------------------	--	--

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 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 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	<ol style="list-style-type: none"> 1.Alat Tulis Kantor 2.Komputer 3.Jaringan Internet 4.Printer
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loker : Minimal D3 Pengolah Data : Minimal S1 Hukum/Geodesi Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loker : 1 orang Pengolah Data : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	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	<ol style="list-style-type: none"> 1.Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2.Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3.Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4.Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5.Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6.Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7.Semua transaksi pembayaran PNPB dilakukan melalui bank mitra (Cashless)

		8.Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenalan dan Surat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; <ol style="list-style-type: none"> 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 Kota Banjarbaru

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN PENGUKURAN DAN PEMETAAN KADASTRAL**

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Bukti Alas Hak (wajib) 2. Surat Permohonan Pengukuran 3. Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan 4. Akta Jual Beli 5. Fotocopy KTP/Identitas Pemohon 6. Surat Pelimpahan Pengukuran dan Pemetaan 7. Surat Permohonan Keringanan Biaya 8. Sertifikat Hak Atas Tanah 9. Surat Persetujuan dari Kreditur 10. Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah 11. Surat Kuasa Permohonan		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3. Pembayaran PNPB ke Bank oleh pemohon 4. Proses pendistribusian berkas permohonan kepada Seksi terkait 5. Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses penerbitan surat tugas pengukuran. 6. Surveyor Pemetaan melakukan pengukuran di lapangan 7. Petugas melakukan pengolahan data 8. Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas 9. Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan nota dinas 10. Penandatanganan produk pelayanan 11. Pencatatan produk pelayanan 12. Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	12 Hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Peta Bidang Tanah		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social atau situs web Kementerian. 2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian.	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan 2. Pelaporan disampaikan secara berkala 3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

			dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut 4.Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan	
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
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 Pendaftaran 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 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 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.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.Plotter
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Loket : Minimal D3 Pengolah Data : Minimal S1 Geodesi/D4 STPN Surveyor Pemetaan : S1 Geodesi/D4 atau D1 STPN/pernah mengikuti diklat survei pengukuran dan pemetaan Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Surveyor Pemetaan : sesuai kebutuhan Pengolah Data : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang

6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengukuran akan dilakukan paling lambat 3 hari sejak berkas diterima lengkap 2. Jika pengukuran mundur dari yang ditentukan, maka tidak akan menambah masa penyelesaian pelayanan 3. 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3. Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7. Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; <ol style="list-style-type: none"> 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 Kota Banjarbaru

STANDAR PELAYANAN PENGUKURAN UNTUK MENGETAHUI LUAS

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Formulir permohonan bermeterai cukup 2. Fotokopi KTP pemohon; atau Fotokopi KTP dan surat kuasa, apabila dikuasakan 3. Fotokopi akta pendirian badan hukum beserta perubahannya (apabila ada perubahan), pengesahan badan hukum/persetujuan perubahan dari pejabat yang berwenang dan tanda daftar perusahaan 4. Dokumen perolehan lahan 5. Izin dari instansi terkait, yang memuat: izin lokasi; pelepasan kawasan hutan bagi areal yang berasal/terletak di kawasan hutan; dan izin usaha perkebunan 6. Surat pernyataan tidak sengketa; telah memasang tanda batas; dan catatan permasalahan (jika ada) 7. Surat pengantar dari Kantor Wilayah BPN		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3. Pembayaran PNPB ke Bank oleh pemohon 4. Proses pendistribusian berkas permohonan kepada Seksi terkait 5. Proses pemeriksaan berkas, jika kurang lengkap dikembalikan kepada petugas loket untuk diteruskan kepada pemohon. Jika lengkap dilanjutkan proses penerbitan surat tugas pengukuran. 6. Surveyor Pemetaan melakukan pengukuran di lapangan 7. Petugas melakukan pengolahan data 8. Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas 9. Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan nota dinas 10. Penandatanganan produk pelayanan 11. Pencatatan produk pelayanan 12. Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	50 Hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Luas dan Lampiran Peta Bidang Tanah		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
6.		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social atau situs web Kementerian. 2. Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			<p>dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan membutuhkan penanganan oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian.</p>	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan 2. Pelaporan disampaikan secara berkala 3. Laporan disusun secara sistematis, 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

			singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut 4.Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan	
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1.Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentangPeraturan 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 atasJenis 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 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	<ol style="list-style-type: none"> 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.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 dan pemetaan Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru

5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loker : 1 orang Surveyor Pemetaan : sesuai kebutuhan Pengolah Data : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pengukuran akan dilakukan paling lambat 3 hari sejak berkas diterima lengkap 2. Jika pengukuran mundur dari yang ditentukan, maka tidak akan menambah masa penyelesaian pelayanan 3. 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	1. Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3. Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7. Semua transaksi pembayaran PNPB dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat 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 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 Kota Banjarbaru

STANDAR PELAYANAN PENGEMBALIAN BATAS

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1.Sertifikat Hak Atas Tanah (wajib) 2.Surat Permohonan Pengukuran(wajib) 3.Fotocopy KTP/Identitas Pemohon (wajib) 4.Surat Pelimpahan Pengukuran dan Pemetaan 5.Surat Kuasa Permohonan		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3.Pembayaran PNPB 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 pengukuran. 6.Surveyor Pemetaan melakukan pengukuran di lapangan bersama-sama pemohon sebagai penunjuk batas sesuai Surat Tugas Pengukuran 7.Surveyor Pemetaan membuat dokumen Gambar Ukur 8.Surveyor Pemetaan menyerahkan dokumen gambar ukur ke Pengolahan Data 9.Pengolahan Data melakukan penggambaran, perhitungan luas dan pencetakan gambar kartir 1. Pengolah Data melakukan pemetaan pada Peta Pendaftaran 10.Petugas Pengolahan mencetak Berita Acara 11.Proses verifikasi dan persetujuan Berita Acara dan nota dinas 12.Penandatanganan produk pelayanan 13.Pencatatan produk pelayanan 14.Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	25 Hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Surat Pemberitahuan Pengembalian Batas		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke 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 social atau situs web Kementerian. 2.Pengaduan berupa informasi pertanahan/informasi tata ruang dapat langsung ditangani dengan memberikan jawaban atas Pengaduan. Jika tidak selesai dan	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			mempertanyakan penanganannya oleh unit teknis maka lanjut ke Pemeriksaan dan pendistribusian.	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru 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 dengan penjelasan. 5. Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti 	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola. 2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan 2. Pelaporan disampaikan secara berkala 3. Laporan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya

			saran tindak lanjut 4.Laporan diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan	
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
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 Pendaftaran 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 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 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.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.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 dan pemetaan Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loket : 1 orang Surveyor Pemetaan : sesuai kebutuhan Pengolah Data : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang

6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengukuran akan dilakukan paling lambat 3 hari sejak berkas diterima lengkap 2. Jika pengukuran mundur dari yang ditentukan, maka tidak akan menambah masa penyelesaian pelayanan 3. 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3. Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7. Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat Tugas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mekanisme;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; <ol style="list-style-type: none"> 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 Kota Banjarbaru

**STANDAR PELAYANAN
IZIN PERUBAHAN PEMANFAATAN TANAH**

No	KOMPONEN	URAIAN		
KOMPONEN SERVICE DELIVERY				
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Formulir permohonan bermeterai cukup 2. Fotokopi KTP dan KK pemohon; atau Fotokopi KTP, KK dan surat kuasa, apabila dikuasakan 3. Fotokopi akta pendirian badan hukum beserta perubahannya (apabila ada perubahan), pengesahan badan hukum/persetujuan perubahan dari pejabat yang berwenang dan tanda daftar perusahaan 4. Fotokopi Surat Keputusan Pemberian Hak Atas Tanah; dan Sertifikat hak 5. Surat Keterangan mengenai kesesuaian penggunaan tanah yang dimohon dengan RTRW setempat; Berita Acara Penelitian Lapang/Keterangan mengenai tanah yang dimohon tidak terlantar; dan Surat Keterangan Pendaftaran Tanah 6. Surat Pernyataan Tidak Sengketa dari Pemohon 7. Surat Persetujuan dari: Kreditur untuk tanah yang masih dibebani Hak Tanggungan; Dewan Komisaris/RUPS sesuai dengan Akta Pendirian/Akta Perubahan (Badan Hukum) 8. Pengantar dan Risalah Pengolahan Data dari Kantor Wilayah BPN dan/atau dari Kantor Pertanahan		
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 SPS kepada pemohon 3. Pembayaran PNPB 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 survey lapangan 6. Pemeriksaan, penelitian, analisa, penyiapan bahan pendukung, pengolahan data, administrasi teknis, penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas 7. Penyiapan, pemeriksaan, verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan nota dinas 8. Penyiapan konsep produk pelayanan dan nota dinas 9. Proses verifikasi dan persetujuan konsep produk pelayanan dan notadinas 10. Penandatanganan produk pelayanan 11. Pencatatan produk pelayanan 12. Penyerahan produk pelayanan		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	41 Hari		
4.	Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan PP tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN		
5.	Produk Pelayanan	Risalah Pertimbangan Teknis Pertanahan Dalam Rangka Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengelolaan	Aktivitas	Waktu
		Penerimaan dan 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 Pengadu, dan melakukan pencatatan mengenai substansi. Pengaduan ke dalam formulir pengaduan. c. Secara Tertulis Surat aduan akan diterima	1 hari kerja, dilakukan pada hari yang sama dengan penerimaan pengaduan

			<p>petugas persuratan dan akan diserahkan kepada unit kerja terkait tata usaha</p> <p>d.Via media cetak/media online, email, media social atau situs web Kementerian.</p> <p>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.</p>	
		Pemeriksaan & Pendistribusian	<p>1.Pengaduan yang telah dicatat dan membutuhkan penanganan unit teknis dilaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru</p> <p>2.Pejabat pengelola pengaduan memerintahkan pejabat yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas Pengaduan.</p> <p>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.</p> <p>4.Jika dokumen pengajuan tidak lengkap maka pengaduan ditolak dan disampaikan kepada pengadu dengan penjelasan.</p> <p>5.Jika pengaduan diterima maka pengaduan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti</p>	1 hari kerja
		Tindak Lanjut Pengaduan	<p>1.Informasi tindak lanjut penanganan disampaikan kepada Pengadu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya berkas Pengaduan dari Pengelola.</p> <p>2. Petugas menginformasikan kepada Pengelola Pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 Jenderal • Pengaduan mengenai sengketa dan konflik pertanahan dilaksanakan oleh Dirjen Penanganan Masalah Agraria, Tata Ruang dan Pertanahan <p>3.Dalam hal Pengaduan bersifat kompleks dan bereskalasi nasional, memerlukan penelitian lanjutan dan/atau tidak dapat diselesaikan,</p>	

			maka penanganan lebih lanjut dapat dilakukan oleh Kementerian.	
		Pelaporan Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja terkait melaporkan semua hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pengelola 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 diarsipkan berdasarkan jenis dan waktu pengaduan serta tindak lanjut Pengaduan 	Setiap 1 bulan sekali paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya
		Pemantauan Pengelolaan Pengaduan	Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan pengelolaan pengaduan	

NO	KOMPONEN	URAIAN
KOMPONEN MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria 2. 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 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 5. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 14 Tahun 2018 tentang Izin Lokasi 6. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 15 Tahun 2018 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Global Positioning System (GPS) 6. Alat Transportasi 7. Software Arcgis 8. Studio 9. Dokumen RDTR 10. Citra Satelit 11. Peta Penggunaan Tanah 12. Alat ukur
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 dan pemetaan Pengadministrasi Pertanahan : S1 sesuai kebutuhan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 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 diakses oleh seluruh pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru

5.	Jumlah pelaksana	Petugas Loker : 1 orang Surveyor Pemetaan : sesuai kebutuhan Pengolah Data : 1 orang Pengadministrasi Pertanahan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Jika terjadi kesalahan penulisan naskah yang disebabkan 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	1. Disediakan minimal 2 orang petugas keamanan pada area loket pelayanan (1 di dalam, 1 di luar) 2. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan 3. Disediakan kamera pengawas (CCTV) pada area loket pelayanan 4. Disediakan informasi jalur evakuasi dalam keadaan darurat pada area loket pelayanan 5. Disediakan informasi titik kumpul dalam keadaan darurat pada area gedung pelayanan 6. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BPN akan disertai tanda bukti penerimaan 7. Semua transaksi pembayaran PNBPN dilakukan melalui bank mitra (Cashless) 8. Semua petugas lapangan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal dan Surat 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 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 Kota Banjarbaru



KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KOTA BANJARBARU

[Handwritten Signature]
Drs. FREDY MARTIN., M.Si.

NIP. 19710304 199403 1 001