



**KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR : 3 TAHUN 2010
TENTANG**

**LOKET PELAYANAN PERTANAHAN
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang** :
- a. bahwa kualitas pelayanan pertanahan merupakan salah satu tuntutan reformasi birokrasi sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas loket pelayanan pertanahan di seluruh jajaran Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia perlu diintensifkan;
 - b. bahwa Instruksi Menteri Negara Agraria / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan perlu disempurnakan untuk menyesuaikan dengan tuntutan pelayanan pertanahan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b perlu ditetapkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia tentang Loket Pelayanan Pertanahan.

- Mengingat** :
1. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 199, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);

3. Undang ...

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional;
5. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia;
6. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/25/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL
TENTANG LOKET PELAYANAN PERTANAHAN

BAB I
UMUM

Pasal 1

- (1) Setiap Kantor Pertanahan dan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional harus dilengkapi dengan loket pelayanan.

(2) Locket ...

- (2) Loker pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berfungsi memberikan pelayanan informasi, pelayanan administrasi, pelayanan pengaduan dan pelayanan keuangan.

Pasal 2

- (1) Kualitas Loker pelayanan merupakan salah satu tolok ukur kinerja Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia dalam melayani masyarakat.
- (2) Peningkatan kualitas loker pelayanan merupakan bagian dari upaya membangun kepercayaan masyarakat.

Pasal 3

Peningkatan kualitas loker pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) meliputi :

- a. kualitas petugas loker;
- b. sarana dan prasarana pelayanan; dan
- c. standar pelayanan dan pengaturan pertanahan

BAB II PETUGAS LOKET

Pasal 4

- (1) Petugas loker pelayanan terdiri dari seorang penanggungjawab dan petugas pelaksana yang ditetapkan dengan keputusan Kepala Kantor Pertanahan.
- (2) Penugasan petugas loker pelayanan dilaksanakan dengan sistim evaluasi dan rotasi dengan jangka waktu paling lama 2 (dua) tahun.
- (3) Penanggungjawab loker sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) adalah seorang pejabat eselon IV atau eselon V.

Pasal 5

- (1) Petugas loker pelayanan harus memiliki kemampuan yang memenuhi standar, meliputi :
 - a. pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan;
 - b. Kemampuan ...

- b. kemampuan profesional ;
 - c. sikap mental dan perilaku ;
 - d. ketelitian dan kecermatan;
 - e. pengalaman kerja;
 - f. penampilan; dan
 - g. kedisiplinan.
- (2) Untuk menjamin kualitas petugas loket pelayanan harus dilakukan pembinaan dan pengawasan secara intensif dan berkelanjutan.
- (3) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan cara pendidikan, pelatihan, kursus dan pembinaan rutin.
- (4) Pembinaan dan Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan oleh atasan langsung dan atau Inspektorat Utama.

BAB III SARANA DAN PRASARANA

Pasal 6

- (1) Sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b, antara lain meliputi standarisasi :
- a. loket pelayanan;
 - b. desain dan tata letak ruang pelayanan; dan
 - c. peralatan pelayanan;
- (2) Standarisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diuraikan dalam Lampiran peraturan ini.

BAB IV STANDAR PELAYANAN

Pasal 7

Peningkatan Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan sebagaimana dimaksud Pasal 3 huruf c dengan mempedomani Peraturan yang sudah ada dan dapat dilakukan inovasi sesuai kemampuan yang dimiliki.

BAB V ...

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 8

Pelaksanaan peningkatan kualitas loket pelayanan di lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, dilakukan secara bertahap sesuai dengan keadaan dan kemampuan kantor yang bersangkutan.

Pasal 9

Pada saat berlakunya peraturan ini, Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan dan ketentuan lainnya tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan ini.

Pasal 10

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal : 28 Januari 2010

KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA,



JOYO WINOTO, Ph.D



**KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL.
REPUBLIC INDONESIA**

LAMPIRAN

PERATURAN KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL
REPUBLIC INDONESIA

NOMOR 3 TAHUN 2010

TENTANG

LOKET PELAYANAN PERTANAHAN

DAFTAR ISI

	Hal
BAB I PENDAHULUAN.....	3
BAB II LOKET PELAYANAN	4
BAB III KUALITAS LOKET PELAYANAN	5
A. Kualitas Petugas Locket	5
1. Pemahaman peraturan perundang-undangan	5
2. Kemampuan profesional	5
3. Sikap mental dan perilaku	5
4. Ketelitian dan kecermatan	5
5. Pengalaman kerja	5
6. Penampilan	6
7. Kedisiplinan	6
B. Sarana dan Prasarana	6
1. Standarisasi loket pelayanan	6
2. Standarisasi desain dan tata letak ruang pelayanan	6
3. Standarisasi peralatan pelayanan	6
C. Peningkatan Prosedur	7
1. Jaminan kelancaran proses	7
2. Kejelasan petunjuk prosedur pelayanan	7
3. Efektifitas Monitoring	7
4. Evaluasi	7

BAB I PENDAHULUAN

Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia bertugas melaksanakan tugas pemerintah di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral. Dan, dalam Peraturan Presiden nomor 10 tahun 2006, salah satu fungsi tugas dimaksud adalah pembinaan dan pelayanan administrasi umum di bidang pertanahan.

Fungsi pelayanan pertanahan kepada masyarakat dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, baik di tingkat Pusat, Kantor Wilayah maupun Kantor Pertanahan. Pelayanan yang dilakukan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia kepada masyarakat umumnya adalah pelayanan yang terkait dengan hubungan hukum antara bidang tanah dengan masyarakat baik individu maupun badan hukum.

Sejalan dengan tuntutan reformasi birokrasi, Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan dari waktu ke waktu. Penataan kelembagaan yang sudah dilakukan dengan terbitnya Peraturan Presiden nomor 10 tahun 2006 berlanjut dengan perbaikan-perbaikan lainnya yang muaranya adalah menjadi lembaga yang mampu mewujudkan tanah dan pertanahan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat serta keadilan dan keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Republik Indonesia. Dalam 11 agenda Kebijakan Pertanahan juga disebutkan bahwa Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia membangun kepercayaan masyarakat kepada Badan Pertanahan Nasional dan Meningkatkan pelayanan dan pelaksanaan legalisasi aset tanah secara menyeluruh di seluruh wilayah Republik Indonesia, maka perlu peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat antara lain dengan cara meningkatkan kualitas loket pelayanan.

Peningkatan kualitas loket pelayanan dilakukan berdasarkan amanat Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban antara lain menempatkan pelaksana yang kompeten, menyediakan sarana, prasarana dan / atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai, memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai asas penyelenggaraan pelayanan publik, memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan dan membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya.

IIA1111 LOKET PELAYANAN

Loket pelayanan berfungsi memberikan pelayanan informasi, pelayanan administrasi, pelayanan pengaduan dan pelayanan keuangan. Semua bentuk pelayanan pertanahan dilayani melalui loket oleh petugas (*front office*), sehingga diharapkan masyarakat dapat dilayani secara praktis, obyektif, efektif, prosedural dan professional.

Fasilitas Loket pelayanan minimal dilengkapi dengan :

1. meja loket pelayanan;
2. ruang tunggu;
3. meja untuk pengisian blanko atau formulir;
4. panel informasi yang berisi :
 - a. bagan alir;
 - b. persyaratan;
 - c. biaya; dan
 - d. jangka waktu layanan pertanahan.
5. fasilitas antrian secara manual atau digital.

BAB III KUALITAS LOKET PELAYANAN

A. Kualitas Petugas Locket

Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan harus ditempuh dengan upaya yang menyeluruh meliputi aspek pengetahuan, ketrampilan profesional, mentalitas, sikap dan disiplin petugas.

1. Pemahaman peraturan perundang-undangan meliputi :

- a. Undang-Undang Pokok Agraria;
- b. Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan;
- c. Peraturan-peraturan yang berkaitan dengan pertanahan;
- d. Juknis dan Juklak yang berkaitan dengan pertanahan; dan
- e. Peraturan internal/kantor setempat.

2. Kemampuan profesional :

- a. profesi di bidang teknis pertanahan;
- b. profesi di bidang pelayanan; dan
- c. profesi di bidang administrasi.

3. Sikap mental dan perilaku :

- a. moral yang baik;
- b. tanggap;
- c. jujur;
- d. lugas;
- e. cekatan/terampil;
- f. tidak mempersulit; dan
- g. tidak menjanjikan.

4. Ketelitian dan kecermatan mengenai :

- a. kelengkapan persyaratan;
- b. keaslian dokumen;
- c. keabsahan dokumen; dan
- d. isi dokumen.

5. Pengalaman kerja;

- a. minimal masa kerja; dan
- b. pengalaman kerja.

6. Penampilan :
- a. kesopanan;
 - b. keramahan;
 - c. kerapian; dan
 - d. kebersihan.

7. Kedisiplinan.
- a. tepat waktu;
 - b. taat asas;
 - c. taat aturan;
 - d. konsisten; dan
 - e. tanggung jawab.

B. Sarana dan Prasarana

1. Standarisasi loket pelayanan;
 - a. terletak di lokasi paling depan ruang Kantor;
 - b. mudah dikenal oleh masyarakat; dan
 - c. minimal tersedia loket yang melayani informasi, administrasi, pengaduan dan keuangan baik terpisah atau digabung.
2. Standarisasi desain dan tata letak ruang pelayanan;

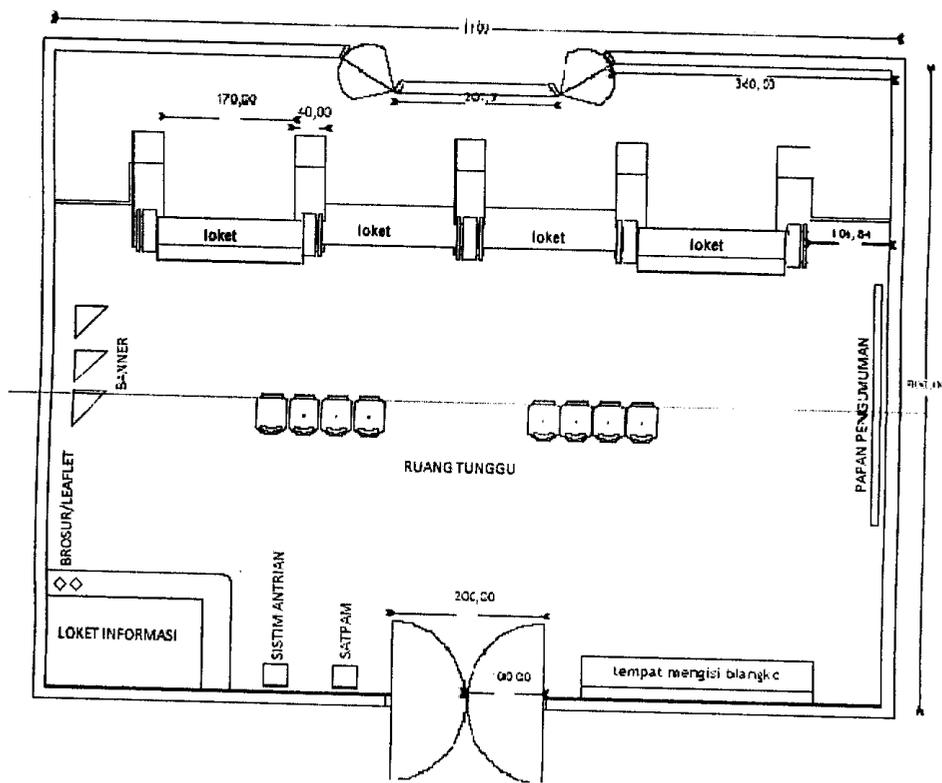
Ruang pelayanan minimal dilengkapi dengan :

 - a. meja loket pelayanan;
 - b. ruang tunggu;
 - c. meja untuk pengisian blanko atau formulir; dan
 - d. panel informasi manual atau digital, yang berisi :
 - 1) bagan alir pelayanan;
 - 2) persyaratan;
 - 3) biaya; dan
 - 4) jangka waktu layanan pertanahan.
 - e. fasilitas antrian pelayanan manual atau digital.
3. Standarisasi peralatan pelayanan :
 - a. pemanfaatan peralatan Teknologi Informasi : komputerisasi, alkomlek, *barcode reader*, dan lain-lain;
 - b. penyimpanan arsip : brankas, almari, filing cabinet;
 - c. perlengkapan keamanan : alat pemadam kebakaran, P3K; dan
 - d. kotak pengaduan.

C. Peningkatan Prosedur

1. Jaminan kelancaran proses
 - a. kepastian persyaratan;
 - b. ketepatan waktu pelayanan;
 - c. kesiapan petugas pelayan setiap saat (jam kerja);
 - d. kesiapan fasilitas pelayanan; dan
 - e. tertib urutan pelayanan (*First in first out*).
2. Kejelasan petunjuk prosedur pelayanan
 - a. ketaatan pada Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan;
 - b. pemasangan panel informasi, mudah dibaca dan dipahami;
 - c. kemampuan menerangkan oleh petugas; dan
 - d. tersedianya brosur, leaflet di loket pelayanan.
3. Efektifitas Monitoring
 - a. inspeksi mendadak;
 - b. pemanfaatan cctv (*central circuit television*); dan
 - c. sistim pelaporan.
4. Evaluasi
 - a. analisis data pelayanan;
 - b. koreksi setiap kesalahan / penyimpangan;
 - c. sanksi pelanggaran tugas: teguran dan hukuman;
 - d. penghargaan prestasi : pujian, insentif, promosi; dan
 - e. inovasi/terobosan untuk peningkatan.

Contoh gambar desain tata letak loket pelayanan :



KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA,

JOYO WINOTO
JOYO WINOTO, Ph.D