



BADAN PERTANAHAN NASIONAL

INSTRUKSI KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL NOMOR : 23 TAUHN 1990 TENTANG PENINGKATAN PELAYANAN MASYARAKAT DI BIDANG PERTANAHAN

KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL,

- Menimbang : a. Bahwa Kantor Pertanahan pada hakekatnya merupakan ujung tombak Badan Pertanahan Nasional dalam melaksanakan kegiatan pelayanan bidang pertanahan kepada masyarakat;
- b. Bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan perlu melakukan penyempurnaan prosedur kerja dan penertiban dalam pelaksanaannya;
- c. Bahwa untuk itu perlu mengeluarkan instruksi Kepala Badan Pertanahan Nasional;
- mengingat : 1. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960;
2. Keputusan Presiden Nomor 26 Tahun 1988;
3. Keputusan Presiden Nomor 280/M Tahun 1988;

MENGINSTRUKSIKAN

- Kepada : 1. Para Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten/Kotamadya;
2. Para Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional.

- UNTUK PERTAMA :
- : Yang disebut angka 1 :
1. mengambil langkah-langkah untuk menerbitkan pelayanan kepada masyarakat di kantornya masing-masing dengan :
 - a. meningkatkan pemberian informasi kepada masyarakat mengenai:
 - 1) tata cara pengurusan hak dan pensertipikatan tanah;
 - 2) biaya pengurusan pelayanan bidang pertanahan;
 - 3) kelengkapan surat-surat yang disyaratkan dalam pengurusan tanah;
 - 4) jadwal waktu penyelesaian permohonan pelayanan di bidang pertanahan:
 - b. mencatat semua permohonan pelayanan yang masuk dan memantau terus menerus proses pengurusan permohonan pelayanan tersebut;
 - c. membuat ketentuan mengenai panjadwalan dalam proses pengurusan jenis-jenis pelayanan yang diberikan kepada para anggota masyarakat dengan petunjuk Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional;
 - d. menyiapkan sistim loket dalam pelayanan, baik dalam pemberian informasi kepada masyarakat, maupun dalam penerimaan permohonan dan pemberian sertipikat hak tanah;
 - e. meningkatkan disiplin semua pegawai di dalam jajarannya, khususnya dalam hal:
 - 1) disiplin waktu hadir di kantor;
 - 2) disiplin dalam melaksanakan tugas melayani masyarakat;

- 3) disiplin dalam mengenakan baju seragam dan tanda pengenal yang jelas pada waktu melakukan tugas-tugas pelayanan;
 - f. mencegah terjadinya percaloan dalam pengurusan tanah baik yang dilakukan oleh karyawan maupun orang liar;
 - g. mencegah terjadinya pungutan liar dalam pengurusan tanah dan segera mengambil tindakan apabila diketahui adanya pelanggaran dalam hal pungutan ini;
 - h. menghapuskan dan meniadakan pungutan dalam bentuk apapun yang tidak dilandasi ketentuan yang sah;
 - i. mengamankan berkas-berkas pertanahan dan tempat-tempat penyimpanan berkas serta tempat-tempat pelayanan masyarakat dari kehadiran orang-orang yang tidak berhak;
 - j. menyediakan Kotak Pengaduan untuk menampung keluhan dari anggota masyarakat di kantor masing-masing dan memproses pengaduan yang masuk sebagai bahan dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat;
2. menginventarisasi permohonan pelayanan yang pada saat diterimanya instruksi ini belum selesai pengurusannya dan menyusun program kerja (crash program) untuk menyelesaikannya dalam waktu singkat serta melaporkan hasil inventarisasi dan pelaksanaan program kerja tersebut kepada Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Propinsi, selambat-lambatnya pada akhir bulan Desember 1990.
 3. Melaporkan langkah-langkah yang telah diambil di atas kepada Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional yang bersangkutan.

KEDUA

: yang tersebut angka 2 :

1. mengawasi dan memberi petunjuk kepada para Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten/Kotamadya di wilayah kerjanya dalam melaksanakan instruksi tersebut pada PERTAMA
2. meningkatkan pengawasan terhadap para Pejabat Pembuat Akta Tanah, baik dalam melaksanakan tugas pembuatan Akta, maupun dalam pembuatan dan penyampaian laporan bulanan;
3. melaksanakan butir-butir instruksi tersebut pada PERTAMA angka 1 di lingkungan kantornya masing-masing;
4. melaporkan secara periodik pelaksanaan instruksi ini baik yang mengenai langkah-langkah yang diambil di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten/Kotamadya di wilayah kerjanya, maupun di lingkungan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional yang bersangkutan kepada Kepala Badan Pertanahan Nasional, setiap 3 (tiga) bulan ;

KETIGA

: yang tersebut angka 1 dan 2 ;

Melaksanakan instruksi ini dengan penuh tanggung jawab.

Instruksi ini mulai berlaku pada tanggal dikeluarkannya.

DIKELUARKAN DI : JAKARTA.
PADA TANGGAL : 24 SEPTEMBER 1990

KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL

ttd

IR. SONI HARSONO

TEMBUSAN Instruksi ini disampaikan kepada
Para Deputi di lingkungan Badan Pertanahan Nasional.