

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

