

LAMPIRAN

PERATURAN KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL
REPUBLIK 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.

BAB II

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 professional, 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. penyimpan arsip : brankas, almari, filling cabinet;
 - c. perlengkapan keamanan : alat pemadam kebakaran, P3K; dan
 - d. kotak pengaduan.

C. Peningkatan Prosedur

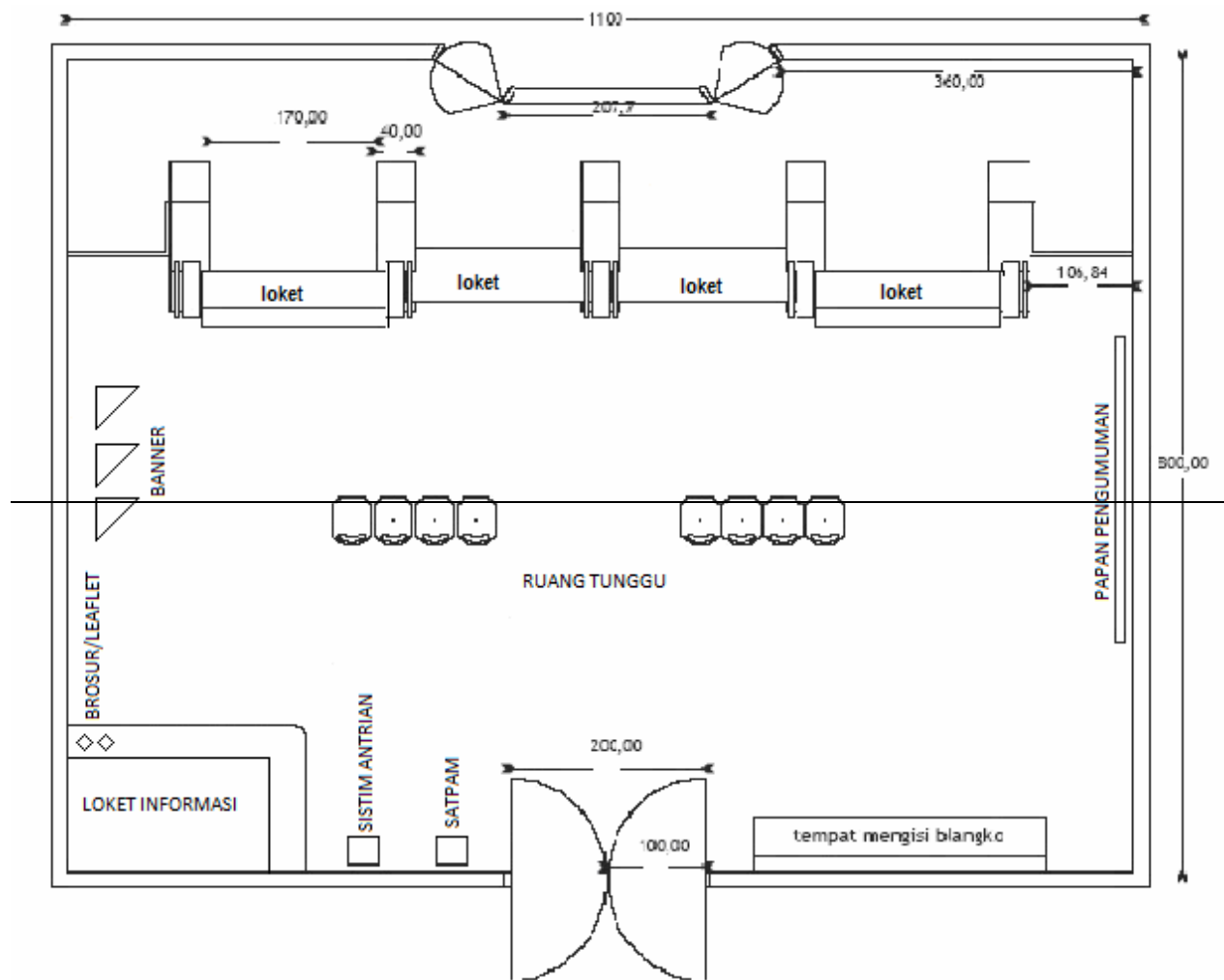
1. Jaminan kelancaran proses
 - a. kepastian persyaratan;
 - b. ketepatan waktu pelayanan;
 - c. kesiapan petugas pelayan setiap saat (jam kerja);
 - d. kesiapan fasilitas pelayanan; dan
 - e. tertib urutan pelayanan (*First in first out*).

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, Ph.D