

38. Standar Pelayanan Penghapusan Hak Tanggungan /ROYA

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Penghapusan Hak Tanggungan /ROYA
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Penghapusan Hak Tanggungan /ROYA sebagai berikut: 1. Formulir permohonan; 2. Surat Kuasa apabila dikuasakan; 3. Fotocopi identitas pemohon (KTP/KK) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket; 4. Sertipikat Hak Tanggungan Asli; 5. Sertipikat Tanah Asli; 6. Surat Roya/Keterangan lunas dari debitur (bank);
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN ROYA <pre>graph TD; A[Pemohon membawa berkas dan mengisi formulir permohonan] --> B[Pengecekan/ Verifikasi berkas persyaratan Roya dan Pendaftaran Roya oleh operator/petugas loket]; B --> C[Pembayaran Surat Perintah Setor (SPS) PNBPN oleh pemohon]; C --> D[Pengolahan produk layanan pada back office (Validasi oleh Korsub dan Kasi)]; D --> E[Legalisasi Produk Layanan oleh Kepala Kantor]; E --> F[Penyerahan Produk melalui loket]; B --> G([Persyaratan tidak]); G --> A;</pre> The flowchart illustrates the ROYA service procedure. It begins with the applicant bringing documents and filling out the application form. This is followed by a check/verification of the ROYA requirements and registration by the counter staff. If the requirements are not met, the process loops back to the initial step. Once verified, the applicant pays the State Revenue Payment Order (SPS) PNBPN. The service product is then processed in the back office (validation by the Sub-branch and Cashier). After legalization by the Office Head, the product is delivered to the applicant through the counter.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		PROSEDUR PELAYANAN ROYA 1. Pemohon datang ke loket dengan membawa berkas persyaratan dan mengisi formulir permohonan Roya; 2. Pengecekan/verifikasi berkas persyaratan permohonan Roya dan pendaftaran roya oleh operator/petugas loket (Persyaratan tidak sesuai berkas dikembalikan kepada pemohon); 3. Pembayaran Surat Perintah Setor (SPS) PNPB oleh pemohon; 4. Pengolahan produk layanan pada <i>back office</i> (Validasi oleh Korsub dan Kasi); 5. Legalisasi Produk Layanan oleh Kepala Kantor; 6. Penyerahan Produk melalui loket.
4.	Jangka waktu penyelesaian	5 (lima) hari kerja
5.	Biaya/tarif	PNBP : 50 Ribu/bidang sesuai dengan PP No. 128 Tahun 2015 tentang jenis dan tarif atas jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, kritik, dan saran: 1. Loker Pengaduan; 2. Website https://kantahkotametro.id/form_pengaduan.html; 3. SP4N Lapor; 4. HP Pengaduan : 081369776478; 5. Telepon : (0725) 41704; 6. Kotak saran/pengaduan; 7. Formulir Survei IKM/IPK. Tindak lanjut penanganan pengaduan, kritik, dan saran adalah : 1. Penerimaan dan Registrasi pengaduan; 2. Pemeriksaan Pengaduan; 3. Pendistribusian pengaduan; 4. Tindaklanjut; 5. Pemberitahuan pengaduan selesai. SDM yang mengampu tugas penanganan pengaduan, kritik, dan saran adalah : 1. 1 (satu) orang staf petugas pelayanan Pengaduan dan Informasi; 2. 1 (satu) orang Koordinator Substansi tindaklanjut pengaduan; 3. 1 (satu) orang Kepala Seksi terkait pengaduan tersebut. Unit yang mengampu tugas penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah Seksi terkait dengan Pengaduan tersebut.

Standar Pelayanan Publik Bagian Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria; b. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan atas Tanah Beserta Benda-Benda yang Berkaitan dengan Tanah; c. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah; d. Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, dan peraturan perubahannya.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC 2. Ruangan Layanan Disabilitas 3. Aplikasi Booking Pendaftaran 4. Mesin Antrian 5. Tempat Bermain Anak 6. Pojok Baca dan Perpustakaan Mini 7. Ruang Laktasi 8. Unit Kesehatan MPP 9. Parkir Kusus Disabilitas 10. Kursi Roda 11. Tempat parkir 12. Food Court 13. Mobil dan sepeda motor dinas 14. Almari dokumen 15. Rak arsip 16. Meja 17. Kursi 18. Komputer dan printer 19. Telepon/Faksimile 20. Alat tulis kantor 21. Toilet umum 22. Toilet Kusus Disabilitas 23. Jaringan internet 24. Koran/bahan bacaan 25. TV 26. Mushola
3.	Jumlah pelaksana	1. 1 Petugas Loker (Operator dan/atau verifikator) 2. 1 <i>back office</i> (Korsub dan Kepala Seksi) 3. Kepala Kantor
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Operator : a. Minimal pendidikan D3; b. Memiliki kemampuan menguasai komputer; c. Berpenampilan menarik (Senyum, Salam Sapa, Sopan dan satun); d. Mampu berkomunikasi dengan baik; e. Memahami dan menguasai Tupoksi sesuai SOP Kantor Pertanahan; 2. Back Office: a. Minimal pendidikan D3;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		b. Memiliki kemampuan menguasai komputer; c. Memahami atau menguasai Tupoksi sesuai SOP Kantor Pertanahan; d. Mempunyai kemampuan menganalisa berkas permohonan. 3. Kepala Kantor a. Minimal Pendidikan S2; b. Memiliki kemampuan menguasai komputer; c. Memahami atau menguasai Tupoksi sesuai SOP Kantor Pertanahan;
5.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilakukan oleh tim audit internal. 3. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi. 4. Dilakukan langsung oleh Kepala Dinas melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Dinas.
6.	Jaminan pelayanan	1. Jaminan kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, dan sopan santun. 2. Jaminan pelayanan yang bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Produk Roya dicatat pada Sertipikat dan Buku Tanah yang ditandatangani oleh Kepala Kantor dan dibubuhi Cap basah Kantor Pertanahan.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat dan Indeks Persepsi Korupsi (IKM/IKP) melalui mekanisme pengisian kuesioner oleh pengguna layanan. 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.

Revisi Ke 2
Metro, 23 Juli 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan PTSP Kota Metro,



Ismet, S.E
Pembina Tingkat I
NIP. 19710716 200312 1 001