

35. Standar Pelayanan Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT)

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT)
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT) sebagai berikut: 1. Formulir permohonan; 2. Fotocopy identitas pemohon (KTP/KK) yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket; 3. Bukti hubungan hukum antara pemohon dengan obyek sertipikat; 4. Fotocopy STTP PBB tahun berjalan yang dilegalisir;
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN SKPT <pre>graph TD; A[Pemohon membawa berkas dan mengisi formulir permohonan] --> B[Penerimaan dan pemeriksaan dokumen permohonan oleh operator/petugas loket]; B --> C[Pembayaran Surat Perintah Setor (SPS) PNPB oleh pemohon]; C --> D[Pencarian dan Pengumpulan data dan informasi yang dimohon pada back office]; D --> E[Penyiapan informasi yang dimohon]; E --> F[Penyerahan Produk melalui Web/loket]; B --> G([Persyaratan tidak sesuai]); G --> A;</pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		PROSEDUR PELAYANAN SKPT 1. Pemohon datang ke loket dengan membawa berkas persyaratan dan mengisi formulir permohonan SKPT; 2. Penerimaan dan pemeriksaan berkas persyaratan permohonan SKPT dan pendaftaran SKPT oleh operator/petugas loket (Persyaratan tidak sesuai berkas dikembalikan kepada pemohon); 3. Pembayaran Surat Perintah Setor (SPS) PNBP oleh pemohon; 4. Pencarian dan Pengumpulan data dan informasi yang dimohon pada back office; 5. Penyiapan informasi yang dimohon; 6. Penyerahan Produk melalui web/ loket.
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu)) 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; 8. Whatsapp 082133453384. 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 orang staf petugas pelayanan Pengaduan dan Informasi; 2. 1 orang Koordinator Substansi tindak lanjut pengaduan; 3. 1 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	Petugas Loker (Operator dan/atau verifikator)
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;
5.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilakukan oleh tim audit internal. 3. Kepala Kantor melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Dilakukan langsung oleh Kepala Kantor melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Kantor.
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	1. Surat Izin ditandatangani secara elektronik yang dijamin oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik. 2. SKPT Elektronik dicetak dengan menggunakan QR Code dan autentifikasi dokumen elektronik dapat diverifikasi melalui scan QR code oleh pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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