

BPD
KALTIM

STANDAR LAYANAN BANKALTIMTARA

A. INSTANSI PELAKSANA PELAYANAN

PT BPD KALTIM KALTARA KANTOR KAS DPMPT

B. STANDAR PELAYANAN

Memuat : Dasar Hukum, Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Jangka Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Pengawasan Internal, Jumlah Pelaksana, Jaminan Pelayanan, Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja, Evaluasi Kinerja Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

No	Komponen	Uraian
1	Produk	<ul style="list-style-type: none"> a. Tabungan ; <ul style="list-style-type: none"> 1) Simpeda 2) Prama 3) Tabunganku 4) Simpel b. Giro c. Deposito Rupiah d. Layanan Elektronik ; <ul style="list-style-type: none"> 1) Bankaltimtara SMS 2) SMS Notifikasi 3) DG by Bankaltimtara (Mobile Banking) 4) CMS Bankaltimtara e. Layanan Perbankan ; <ul style="list-style-type: none"> 1) Transfer sesama Bankaltimtara 2) Transfer antar Bank ; <ul style="list-style-type: none"> • Kliring /SKN-BI • BI- RTGS 3. Penarikan 4. Setoran 5. Pembayaran Retribusi 6. Pembayaran Pendidikan 7. Pajak MPN 8. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) 9. Pajak Daerah (PDL) 10. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor 11. Pembayaran PDAM

2	Persyaratan	<p>a. Tabungan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tabungan Perorangan ; • Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening • Fotocopy E-KTP yang berlaku • Fotocopy NPWP (jika ada) • Fotocopy Kartu Keluarga (untuk tabungan Simpel) • Fotocopy Akte Kelahiran (untuk tabungan Simpel) • Tidak termasuk dalam Daftar Hitam Nasional BI <ul style="list-style-type: none"> • Tabungan Non Perorangan/Badan ; • Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening • Fotocopy KTP Pengurus, NPWP, SIUP, SITU, TDP, NIB dan Akta • Tidak Termasuk dalam Daftar Hitam BI <p>b. Giro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Giro Perorangan ; • Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening • Fotocopy KTP/KITAS yang masih berlaku • Menyerahkan NPWP (jika ada) • Tidak termasuk dalam Daftar Hitam Nasional BI <ul style="list-style-type: none"> • Giro Badan Usaha ; • Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening • Melampirkan fotocopy KTP/KITAS yang masih berlaku • Melampirkan fotocopy akta pendirian beserta perubahannya dan susunan pengurus terbaru • Melampirkan fotocopy ijin-ijin usaha lainnya (SIUP,SITU,TDP,NIB) • Melampirkan fotocopy surat pengangkatan/penunjukan sebagai pengurus • Melampirkan fotocopy NPWP • Tidak Tercantum dalam Daftar Hitam Bank Indonesia <p>c. Deposito</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deposito Perorangan ; • Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening • Fotocopy KTP/KITAS yang masih berlaku • Menyerahkan NPWP (jika ada) • Tidak termasuk dalam Daftar Hitam Nasional BI <ul style="list-style-type: none"> • Deposito Badan Usaha ; • Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening • Melampirkan fotocopy KTP/KITAS yang masih berlaku
---	-------------	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Melampirkan fotocopy KTP/KITAS yang masih berlaku • Melampirkan fotocopy akta pendirian beserta perubahannya dan susunan pengurus terbaru • Melampirkan fotocopy ijin-ijin usaha lainnya (SIUP,SITU,TDP,NIB) • Melampirkan fotocopy surat pengangkatan/penunjukan sebagai pengurus • Melampirkan fotocopy NPWP • Tidak Tercantum dalam Daftar Hitam Bank Indonesia <p>d. Layanan Elektronok</p> <ul style="list-style-type: none"> • SMS Notifikasi; • Nasabah wajib mengisi dan menandatangani formulir aplikasi SMS Notifikasi • Menunjukkan bukti kepemilikan asli kartu identitas yang masih berlaku, serta bukti kepemilikan rekening. • Untuk Badan Usaha pengisian aplikasi dilakukan oleh pengurus badan usaha yang berwenag sesuai ketentuan AD-ART atau pihak yang ditunjuk mewakilim badan usaha untuk mengelola rekening melalui surat kuasa dari pengurus badan usaha yang berwenang. <ul style="list-style-type: none"> • DG by Bankaltimtara • Memiliki smartphone atau computer • Memiliki Kartu ATM PT BPD Kaltim Kaltara • Nasabah harus memiliki nomor handphone aktif sebagai sarana untuk memperoleh OTP melalui SMS • Memiliki Alamat Email aktif <ul style="list-style-type: none"> • CMS Bankaltimtara • Nasabah wajib memilik rekening giro di PT BPD Kaltim Kaltara • Nasabah wajib memiliki spesifikasi komputer yang sesuai dengan ketentuan PT BPD Kaltim kaltara
--	--	---

3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Nasabah mengambil nomor antrian terlebih dahulu</p> <p>b. Nasabah menuju loket 13 Bankaltimtara</p> <p>c. Nasabah mendapatkan pelayanan sesuai yang diinginkan</p> <p>d. Untuk pengaktifan DG by Bankaltimtra ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aktivasi Akun Lama • Downlod aplikasi DG by Bankaltimtara di Google store/App store • Pilih Aktivasi Akun Lama • Membaca Syarat & Ketentuan pilih kolom jika setuju dan ketentuan yang berlaku, kemudian pilih lanjutkan • Melengkapi Verifikasi ; Nomor Kartu ATM, Tanggal Valid, Tanggal Lahir, Username, Nomor HP, kemudian pilih lanjutkan • Membuat User ID, Password, PIN Baru, kemudian pilih lanjutkan • Input Kode OTP yang dikirim melalui SMS, dan Aktivasi berhasil <ul style="list-style-type: none"> • Aktivasi Akun Baru • Downlod aplikasi DG by Bankaltimtara di Google store/App store • Pilih Aktivasi Akun Baru • Membaca Syarat & Ketentuan pilih kolom jika setuju dan ketentuan yang berlaku, kemudian pilih lanjutkan • Melengkapi Verifikasi ; Isi Kode Registerasi, input 4 digit No kartu ATM, tanggal valid ATM, tanggal lahir, kemudian pilih lanjutkan • Membuat UserID, Password, Pin baru kemudian pilih lanjutkan • Input Kode OTP yang dikirim melalu SMS dan Aktivasi berhasil
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Waktu pelayanan :</p> <p>Hari Senin – Jumat : 08.00 wita – 15.30 wita</p>
5	Biaya	<p>Biaya untuk transfer antar Bank :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kliring/SKN – BI Rp 2.900,00 • BI-RTGS Rp 30.000,00

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menempatkan Petugas khusus Informasi dan Pengaduan di Loker Informasi dan Pengaduan pada Kantor Mal Pelayanan Publik Kota Balikpapan 2. Melalui Kotak Kritik dan Saran 3. <i>Contac Center</i> Bankaltimtara 1500-124 4. Melalui web : https://bankaltimtara.co.id/id/contac-us 5. Instagram/Facebook ; @bankaltimtara 6. Melalui SMS dan WA Ke Nomor 0815-4500-0010 / 0815-4500-0012 7. Melalui Telepon dan Faximili di Nomor (0542) 8512-311 8. Melalui Email di : mpp.kotabalikpapan@gmail.com 9. Melalui Buku Tamu dan Kuisisioner di website mpp.balikpapan.go.id 10. Melalui Facebook mpp_kotabalikpapan 11. Melalui Instagram mpp_kotabalikpapan 12. SP4N LAPOR! www.lapor.go.id
---	--	---

Standar Pelayanan Publik PT BPD Kaltim Kaltara

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 1962 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 tahun 1992 tanggal 25 Maret 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tanggal 20 April 1999 tentang Perlindungan Konsumen. 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tanggal 8 Juli 2009 tentang Pelayanan Publik. 5. SK Direksi No 029/SK/BPD-PST/II/2021 Tanggal 22 Februari 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan 6. SE Direktur Utama PT BPD Kaltim Kaltara No.048/F-2/BPD-PST/X/2021 Tanggal 01 Oktober 2021 Perihal Penyesuaian Jam Kerja

2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang layanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Toilet bersih 5. Toilet disabilitas 6. Jalur lantai disabilitas 7. Kursi Roda 8. Antrian Elektronik 9. Jaringan Internet 10. Printer 3 buah 11. Komputer 3 buah 12. Meja 3 buah 13. Alat Tulis Kantor (ATK)
3	Jumlah Pelaksana	<p>Terdapat 4 (Orang) orang petugas Bankaltimtara;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemimpin Kantor Kas DPMPT Balikpapan 2. Customer Service 3. Teller 4. Security
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memiliki kemampuan dalam memberikan layanan kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan PT BPD Kaltim Kaltara. 2. Petugas menerapkan budaya perusahaan dalam melaksanakan tugasnya.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan Internal melalui ;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CCTV 2. Absensi 3. Kontrol Internal Cabang 4. Pengawasan Atasan Langsung
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan sesuai Standar Pelayanan dan SOP
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penjagaan keamanan kantor selama 24 jam 2. Ruangan diawasi dengan CCTV 3. Tersedia Alat Pemadam Kebakaran 4. Tersedia alarm kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 3 bulan sekali; 2. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh Pemimpin Bidang Layanan dan Kepala Cabang PT BPD Kaltim Kaltara Balikpapan

STANDAR LAYANAN BANKALTIMTARA

A. INSTANSI PELAKSANA PELAYANAN

PT BPD KALTIM KALTARA KANTOR KAS DPMPT

B. STANDAR PELAYANAN

Memuat : Dasar Hukum, Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Jangka Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Pengawasan Internal, Jumlah Pelaksana, Jaminan Pelayanan, Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja, Evaluasi Kinerja Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

No	Komponen	Uraian
1	Produk	<ul style="list-style-type: none">a. Tabungan ;<ul style="list-style-type: none">1) Simpeda2) Prama3) Tabunganku4) Simpelb. Giroc. Deposito Rupiahd. Layanan Elektronik ;<ul style="list-style-type: none">1)Bankaltimtara SMS2)SMS Notifikasi3)DG by Bankaltimtara (Mobile Banking)4) CMS Bankaltimtarae. Layanan Perbankan ;<ul style="list-style-type: none">1)Transfer sesama Bankaltimtara2) Transfer antar Bank ;<ul style="list-style-type: none">- Kliring /SKN-BI- BI- RTGS3) Penarikan4) Setoran5) Pembayaran Retribusi6)Pembayaran Pendidikan7)Pajak MPN8)Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)9)Pajak Daerah (PDL)10) Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor11) Pembayaran PDAM

2	Persyaratan	<p>a. Tabungan</p> <p>➤ Tabungan Perorangan ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening • Fotocopy E-KTP yang berlaku • Fotocopy NPWP (jika ada) • Fotocopy Kartu Keluarga (untuk tabungan Simpel) • Fotocopy Akte Kelahiran (untuk tabungan Simpel) • Tidak termasuk dalam Daftar Hitam Nasional BI <p>➤ Tabungan Non Perorangan/Badan ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening • Fotocopy KT P Pengurus, NPWP, SIUP, SITU, TDP, NIB dan Akta • Tidak Termasuk dalam Daftar Hitam BI <p>b. Giro</p> <p>➤ Giro Perorangan ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening • Fotocopy KTP/KITAS yang masih berlaku • Menyerahkan NPWP (jika ada) • Tidak termasuk dalam Daftar Hitam Nasional BI <p>➤ Giro Badan Usaha ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening • Melampirkan fotocopy KTP/KITAS yang masih berlaku • Melampirkan fotocopy akta pendirian beserta perubahannya dan susunan pengurus terbaru • Melampirkan fotocopy ijin-ijin usaha lainnya (SIUP,SITU,TDP,NIB) • Melampirkan fotocopy surat pengangkatan/penunjukan sebagai pengurus • Melampirkan fotocopy NPWP • Tidak Tercantum dalam Daftar Hitam Bank Indonesia <p>c. Deposito</p> <p>➤ Deposito Perorangan ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening • Fotocopy KTP/KITAS yang masih berlaku • Menyerahkan NPWP (jika ada) • Tidak termasuk dalam Daftar Hitam Nasional BI <p>➤ Deposito Badan Usaha ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening • Melampirkan fotocopy KTP/KITAS yang masih berlaku
---	-------------	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Melampirkan fotocopy KTP/KITAS yang masih berlaku • Melampirkan fotocopy akta pendirian beserta perubahannya dan susunan pengurus terbaru • Melampirkan fotocopy ijin-ijin usaha lainnya (SIUP,SITU,TDP,NIB) • Melampirkan fotocopy surat pengangkatan/penunjukan sebagai pengurus • Melampirkan fotocopy NPWP • Tidak Tercantum dalam Daftar Hitam Bank Indonesia <p>d. Layanan Elektronok</p> <p>➤ SMS Notifikasi;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nasabah wajib mengisi dan menandatangani formulir aplikasi SMS Notifikasi • Menunjukkan bukti kepemilikan asli kartu identitas yang masih berlaku, serta bukti kepemilikan rekening. • Untuk Badan Usaha pengisian aplikasi dilakukan oleh pengurus badan usaha yang berwenag sesuai ketentuan AD-ART atau pihak yang ditunjuk mewakili badan usaha untuk mengelola rekening melalui surat kuasa dari pengurus badan usaha yang berwenang. <p>➤ DG by Bankaltimtara</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memiliki smartphone atau computer • Memiliki Kartu ATM PT BPD Kaltim Kaltara • Nasabah harus memiliki nomor handphone aktif sebagai sarana untuk memperoleh OTP melalui SMS • Memiliki Alamat Email aktif <p>➤ CMS Bankaltimtara</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nasabah wajib memilik rekening giro di PT BPD Kaltim Kaltara • Nasabah wajib memiliki spesifikasi komputer yang sesuai dengan ketentuan PT BPD Kaltim kaltara
--	--	--

3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Nasabah mengambil nomor antrian terlebih dahulu</p> <p>b. Nasabah menuju loket 13 Bankaltimtara</p> <p>c. Nasabah mendapatkan pelayanan sesuai yang diinginkan</p> <p>d. Untuk pengaktifan DG by Bankaltimtra ;</p> <p>➤ Aktivasi Akun Lama</p> <ul style="list-style-type: none"> • Downlod aplikasi DG by Bankaltimtara di Google store/App store • Pilih Aktivasi Akun Lama • Membaca Syarat & Ketentuan pilih kolom jika setuju dan ketentuan yang berlaku, kemudian pilih lanjutkan • Melengkapi Verifikasi ; Nomor Kartu ATM, Tanggal Valid, Tanggal Lahir, Username, Nomor HP, kemudian pilih lanjutkan • Membuat User ID, Password, PIN Baru, kemudian pilih lanjutkan • Input Kode OTP yang dikirim melalui SMS, dan Aktivasi berhasil <p>➤ Aktivasi Akun Baru</p> <ul style="list-style-type: none"> • Downlod aplikasi DG by Bankaltimtara di Google store/App store • Pilih Aktivasi Akun Baru • Membaca Syarat & Ketentuan pilih kolom jika setuju dan ketentuan yang berlaku, kemudian pilih lanjutkan • Melengkapi Verifikasi ; Isi Kode Registerasi, input 4 digit No kartu ATM, tanggal valid ATM, tanggal lahir, kemudian pilih lanjutkan • Membuat UserID, Password, Pin baru kemudian pilih lanjutkan • Input Kode OTP yang dikirim melalu SMS dan Aktivasi berhasil
4	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu pelayanan : Hari Senin – Jumat : 08.00 wita – 15.30 wita
5	Biaya	Biaya untuk transfer antar Bank : <ul style="list-style-type: none"> • Kliring/SKN – BI Rp 2.900,00 • BI-RTGS Rp 30.000,00
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menempatkan Petugas khusus Informasi dan Pengaduan di Loker Informasi dan Pengaduan pada Gedung Mal Pelayanan Publik Kota Balikpapan 2. <i>Contac Center</i> Bankaltimtara 1500-124 3. Melalui <i>web</i> : https://bankaltimtara.co.id/id/contac-us 4. Instagram/Facebook ; @bankaltimtara

Standar Pelayanan Publik PT BPD Kaltim Kaltara

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 1962 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 tahun 1992 tanggal 25 Maret 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tanggal 20 April 1999 tentang Perlindungan Konsumen. 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tanggal 8 Juli 2009 tentang Pelayanan Publik. 5. SK Direksi No 029/SK/BPD-PST/II/2021 Tanggal 22 Februari 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan 6. SE Direktur Utama PT BPD Kaltim Kaltara No.048/F-2/BPD-PST/X/2021 Tanggal 01 Oktober 2021 Perihal Penyesuaian Jam Kerja
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang layanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Toilet bersih 5. Toilet disabilitas 6. Jalur lantai disabilitas 7. Kursi Roda 8. Antrian Elektronik 9. Jaringan Internet 10. Printer 3 buah 11. Komputer 3 buah 12. Meja 3 buah 13. Alat Tulis Kantor (ATK)
3	Jumlah Pelaksana	<p>Terdapat 4 (Orang) orang petugas Bankaltimtara;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemimpin Kantor Kas DPMPT Balikpapan 2. Customer Service 3. Teller 4. Security

4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memiliki kemampuan dalam memberikan layanan kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan PT BPD Kaltim Kaltara. 2. Petugas menerapkan budaya perusahaan dalam melaksanakan tugasnya.
5	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal melalui ; <ol style="list-style-type: none"> 1. CCTV 2. Absensi 3. Kontrol Internal Cabang 4. Pengawasan Atasan Langsung
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan sesuai Standar Pelayanan dan SOP
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penjagaan keamanan kantor selama 24 jam 2. Ruang diawasi dengan CCTV 3. Tersedia Alat Pemadam Kebakaran 4. Tersedia alarm kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 3 bulan sekali; 2. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh Pemimpin Bidang Layanan dan Kepala Cabang PT BPD Kaltim Kaltara Balikpapan