

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Hubungan bangsa Indonesia dengan tanah adalah hubungan yang bersifat abadi dan seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan kesatuan tanah air dari seluruh rakyat Indonesia. Tanah merupakan perekat Negara Kesatuan Republik Indonesia, karenanya perlu diatur dan dikelola secara nasional untuk menjaga keberlanjutan sistem kehidupan berbangsa dan bernegara. Pengaturan dan pengelolaan pertanahan tidak hanya ditujukan untuk menciptakan ketertiban hukum, tetapi juga untuk menyelesaikan masalah, sengketa dan konflik pertanahan yang timbul. Kebijakan nasional di bidang pertanahan perlu di susun dengan memperhatikan aspirasi dan peran serta masyarakat guna dapat memajukan kesejahteraan umum. Demikian pertimbangan Peraturan Presiden Nomor : 10 Tahun 2006 tentang Badan

Pertanahan Nasional yang mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral

Tanah merupakan komponen pokok sumberdaya alam yang mempunyai sifat unik, baik ditinjau dari segi penguasaan maupun penggunaannya. Tanah memiliki nilai-nilai sosial, budaya, ekonomi dan politik, serta nilai-nilai sakral bagi pemilikinya, terutama di kalangan masyarakat perdesaan.

Menurut Temenggung (2008), tanah berkembang menjadi komoditas ekonomi yang diperdagangkan, sejalan dengan kaidah *"the highest and best use of land"*. Konflik kepentingan antar pengguna tanah yang membawa akses kepada timbulnya hal-hal yang tidak diinginkan, seperti melonjaknya harga tanah secara tidak wajar, hilangnya akses masyarakat kecil terhadap tanah, percepatan peralihan fungsi penggunaan tanah dan dampak lain yang menyertainya seperti tumbuh suburnya spekulasi tanah, monopoli penguasaan, dan sebagainya.

Food First, organisasi yang berbasis di AS, baru saja menyelesaikan laporan berjudul "Perubahan Gelombang Reformasi Agraria: Gerakan Baru Menunjukkan Arahnya" . Lembaga ini mempermasalahkan kecenderungan Bank Dunia dalam mengandalkan privatisasi tanah dan kekuatan pasar bebas, yang pada gilirannya mendorong konflik antara masyarakat sipil dengan Bank Dunia. Bank Dunia adalah yang selama ini paling bersemangat mendorong dan mendanai reformasi kepemilikan tanah secara komprehensif di berbagai negara termasuk Indonesia. *Food First* mengkritik program privatisasi tanah Bank Dunia menyangkut hal-hal sebagai berikut :

- Swastanisasi (privatisasi) tanah komunal dapat menyebabkan hancurnya sistem pengelolaan sumber daya alam berbasis-masyarakat, yang pada gilirannya dapat mempercepat kerusakan tanah.
- Kepemilikan hak atas tanah, pendaftaran tanah dan pemberian kemudahan untuk pasar tanah dapat mendorong penjualan tanah secara besar-besaran, yang mengakibatkan peningkatan jumlah kaum-tanpa-tanah (landless people), pemusatan kepemilikan lahan dan migrasi desa-kota.

- Pemberian kredit kepada petani-petani yang tidak memiliki tanah (landless farmers) agar mampu membeli tanah dengan harga pasar sebenarnya tidak banyak membantu mereka. Alasannya, karena dengan kredit tersebut mereka tetap hanya akan mampu membeli tanah yang paling marginal dan paling terpencil, yang tidak terlalu menopang produksi. Pada gilirannya mereka justru akan memikul beban utang yang besar.

BAHAN PERBUKTIAN NOMBOR 1
REPO OF DE INDIONESIA

Dalam Pasal 33 ayat 3 UUD

1945 mengatakan : bumi, air dan ruang angkasa dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pengertian dikuasai

negara, dijelaskan juga pada pasal 2 UUPA (UU no 5 tahun 1960) dimana negara mempunyai kewenangan untuk (Hernandi):

- Mengatur dan menyelenggarakan peruntukan, penggunaan, persediaan dan pemeliharaan bumi, air dan ruang angkasa tersebut;

- Menentukan dan mengatur hubungan-hubungan hukum antara orang-orang dengan bumi, air dan ruang angkasa;
- Menentukan dan mengatur hubungan-hubungan hukum antara orang-orang dan perbuatan-perbuatan hukum yang mengenai bumi, air, dan ruang angkasa.

Berbagai program dan kegiatan pelayanan publik Badan Pertanahan Nasional dalam Rencana Strategis 2007-2009 sebagai upaya perwujudan visi " *Menjadi lembaga yang mampu mewujudkan tanah dan pertanahan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, serta keadilan dan keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Republik Indonesia* ". Untuk mencapai visi ini ditetapkan misi sebagai pengembangan dan penyelenggaraan politik dan kebijakan pertanahan sebagai berikut :

- o peningkatan kesejahteraan rakyat, penciptaan sumber-sumber baru kemakmuran rakyat, pengurangan kemiskinan dan kesenjangan pendapatan, serta pemantapan ketahanan pangan;
- o peningkatan tatanan kehidupan bersama yang lebih berkeadilan dan bermartabat dalam kaitannya

dengan penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah (P4T);

- o perwujudan tatanan kehidupan bersama yang harmonis dengan mengatasi berbagai sengketa, konflik dan perkara pertanahan di seluruh tanah air dan penataan perangkat hukum dan sistem pengelolaan pertanahan sehingga tidak melahirkan sengketa, konflik dan perkara di kemudian hari;
- o keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Indonesia dengan memberikan akses seluas-luasnya pada generasi yang akan datang terhadap tanah sebagai sumber kesejahteraan masyarakat;
- o Memperkuat lembaga pertanahan sesuai dengan jiwa, semangat, prinsip dan aturan yang tertuang dalam UUPA dan aspirasi rakyat secara luas.

Menurut Peraturan Kepala BPN Nomor 4 Tahun 2006, Kantor Pertanahan adalah instansi vertikal Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten/Kota yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kanwil BPN. Kantor Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian

tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten/Kota yang bersangkutan

Pelayanan publik (*Public Service*) merupakan pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan yang ditetapkan sebagai kebijakan publik. Kegiatan pelayanan Publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara.

MacRae, Hill dan Hupe (Anderson, 1979:3) mengemukakan bahwa "*policy is purposive course of action followed by an actor or set of actors in dealing with a problem or matter of concern ... publik policies are those policies developed by govermental bodies and officials*" , atau kebijakan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh seseorang aktor atau beberapa aktor untuk memecahkan masalah yang dihadapi, dan kebijakan publik adalah kebijakan yang dikembangkan atau

ditetapkan oleh lembaga pemerintah. Pendapat senada dikemukakan oleh Dye (1992:2) mengartikan: "*public policy is whatever governments choose to or not to do*", kebijakan publik adalah apapun yang pemerintah pilih untuk melakukan atau tidak melakukan. Demikian pula menurut Edward III dan Sharkansky dalam Islamy (1984:18) yang mengemukakan: "*what government say and to, or not to do. It is goals or purpose of government programs*".

Dalam peringatan Hari UPUA 28 september 2008 Kepala BPN RI menyatakan bahwa ".....keindonesiaan dan kebangsaan kita yang berkelanjutan mengharuskan kita untuk mengelola pertanahan secara baik, yaitu menjadikan tanah sebagai sumber-sumber kesejahteraan, keadilan, keberlanjutan, dan ketenteraman (welfare, justice, sustainability, and harmony) kehidupan rakyat, masyarakat, bangsa, dan negara kita" Secara operasional, reforma agraria dilaksanakan melalui dua langkah sekaligus, yaitu : (a) *penataan kembali sistem politik dan hukum pertanahan berdasarkan Pancasila, UUD 1945, dan*

UUPA; dan (b) proses penyelenggaraan land reform plus, yaitu penataan aset tanah bagi masyarakat dan penataan akses masyarakat terhadap sumber-sumber ekonomi dan politik yang memungkinkan masyarakat untuk memanfaatkan tanahnya secara baik.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 Peraturan Presiden No: 10 Tahun 2006, Badan Pertanahan Nasional menyelenggarakan fungsi berikut :

- a. Perumusan kebijakan nasional di bidang pertanahan;
- b. Perumusan kebijakan teknis di bidang pertanahan;
- c. Koordinasi kebijakan, perencanaan dan program di bidang pertanahan;
- d. Pembinaan dan pelayanan administrasi umum di bidang pertanahan;
- e. Penyelenggaraan dan pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan di bidang pertanahan;
- f. Pelaksanaan pendaftaran tanah dalam rangka menjamin kepastian hukum;
- g. Pengaturan dan penetapan hak-hak atas tanah;
- h. Pelaksanaan penatagunaan tanah, reformasi agraria dan penataan wilayah-wilayah khusus;
- i. Penyiapan administrasi atas tanah yang dikuasai dan/atau milik negara/daerah bekerjasama dengan Departemen Keuangan.
- j. Pengawasan dan pengendalian penguasaan pemilikan tanah;
- k. Kerjasama dengan lembaga-lembaga lain;

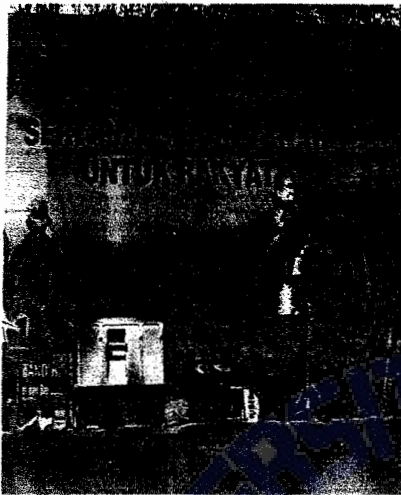
- l. Penyelenggaraan dan pelaksanaan kebijakan, perencanaan dan program di bidang pertanahan;
- m. Pemberdayaan masyarakat di bidang pertanahan;
- n. Pengkajian dan penanganan masalah, sengketa, perkara dan konflik di bidang pertanahan;
- o. Pengkajian dan pengembangan hukum pertanahan;
- p. Penelitian dan pengembangan di bidang pertanahan;
- q. Pendidikan, latihan dan pengembangan sumber daya manusia di bidang pertanahan;
- r. Pengelolaan data dan informasi di bidang pertanahan;
- s. Pembinaan fungsional lembaga-lembaga yang berkaitan dengan bidang pertanahan;
- t. Pembatalan dan penghentian hubungan hukum antara orang, dan/atau badan hukum dengan tanah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- u. Fungsi lain di bidang pertanahan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Terdapat 11 agenda yang akan dilakukan Badan Pertanahan Nasional dalam melaksanakan reformasi agraria (BPN.go.id), yaitu :

1. Membangun kepercayaan masyarakat pada Badan Pertanahan Nasional.
2. Meningkatkan pelayanan dan pelaksanaan pendaftaran, serta sertifikasi tanah secara menyeluruh di seluruh Indonesia.
3. Memastikan penguatan hak-hak rakyat atas tanah (land tenure ship).
4. Menyelesaikan persoalan pertanahan di daerah-daerah korban bencana alam dan daerah-daerah konflik.
5. Menangani dan menyelesaikan perkara, masalah, sengketa, dan konflik pertanahan di seluruh Indonesia secara sistematis.
6. Membangun Sistem Informasi Pertanahan Nasional (SIMTANAS), dan sistem pengamanan dokumen pertanahan di seluruh Indonesia.
7. Menangani masalah KKN serta meningkatkan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat.
8. Membangun data base pemilikan dan penguasaan tanah skala besar.
9. Melaksanakan secara konsisten semua peraturan perundang-undangan Pertanahan yang telah ditetapkan.
10. Menata kelembagaan Badan Pertanahan Nasional.
11. Mengembangkan dan memperbarui politik, hukum dan kebijakan Pertanahan.

Hal pokok yang perlu dicapai guna memuaskan pelanggan adalah melalui peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas Pelayanan (*service quality*) adalah “sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan dengan kinerja actual layanan”. (Gronroos dalam Pujawan, 1997:8).



Sedangkan menurut Parasuraman (1998:7) mendefinisikan pelayanan sebagai “seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka

terima”.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No Kep./25/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat, menyatakan bahwa:

“Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya”.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak

dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Howlett dan Ramesh (1995:7) mengemukakan bahwa *public policy is complex phenomenon consisting of numerous decisions made by numerous individuals and organization*. Sementara itu Thomas R. Dye, mendefinisikan kebijakan publik sebagai segala sesuatu yang dikerjakan Pemerintah, mengapa mereka melakukan, dan hasilnya yang membuat sebuah kehidupan bersama tampil berbeda (*what government do, why they do it, and what the difference it makes* (Tilaar 2008:184).

Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang merupakan kepanjangan tangan dari Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia di Kabupaten Magelang. Sesuai Tugas Pokok dan Fungsinya bertekad melaksanakan tugas-tugas dengan berbagai upaya dan berkontribusi secara nyata untuk mewujudkan *tanah sebagai sumber kemakmuran rakyat yang berkeadilan*. Reformasi pelayanan publik di



Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang kepada masyarakat dikembangkan sebagai upaya mewujudkan semboyan Badan Pertanahan Nasional : *“Lihat ke depan, lakukan sesuatu yang*

dibutuhkan, dipikirkan dan dirasakan rakyat.” Layanan Rakyat Sertifikasi Tanah (LARASITA) merupakan salah satu *bench marking (daya unggul)* Badan Pertanahan Nasional pada tingkatan daerah (lokal), Provinsi Jawa Tengah bahkan tingkat nasional. Larasita kini juga disambut positif oleh Bank Dunia dalam memberikan

kepastian pelayanan prima dalam bidang pertanahan. Larasita didukung sistem on line manajemen pelayanan sertifikasi tanah merupakan komitmen Pimpinan dan Karyawan Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang untuk memberikan kepastian hukum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Hal ini dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana tingkat pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang dalam memenuhi harapan masyarakat. Kondisi ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya, sehingga dari sini akan diperoleh *indeks kepuasan pelanggan* yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat sebagai pelanggan.

Menurut Tjiptono (1997:31), Indeks Kepuasan Pelanggan adalah mengukur perbedaan antara apa yang

ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan. Sedangkan Bragan (1992:51-53) memberikan alasan penggunaan Indeks Kepuasan Pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan”.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No Kep./25/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat, menyatakan bahwa: *“Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya”*.

Menurut Kep./25/M.PAN/2/2004 terdapat 14 unsur yang “relevan, valid dan reliable”, sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu: *Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan,*

Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, dan Keamanan pelayanan

Berbagai inovasi pelayanan publik telah dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang. Inovasi pengembangan pelayanan yang diantaranya pembentukan komunikasi SMS (Short Messages Services) interaktif HP, TIM Kendali Mutu, Pembangunan Informasi Sengketa Konflik dan Perkara Pertanahan, Pembangunan Layanan Mandiri (APM) – Kiosk (Pengembangan SAS), Pembangunan Sistem Informasi Pengelolaan Warkah / Berkas dan Pembangunan Website <http://www.bpnkabmagelang.net.id>

Dalam Rangka Penilaian Kinerja Pelayanan Pertanahan di Seluruh Indonesia Tahun 2008, Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang ditetapkan sebagai Kantor Pelayanan Terbaik Nasional Tingkat II. Disamping

itu berbagai prestasi pelayanan public diterima selama tahun 2008 meliputi :

1. Penghargaan atas Transparansi Pelayanan Publik dari “KOMISI OMBUDSMAN NASIONAL”.
2. Penghargaan “ GRAHA WIRAMADYA SEPALA GRIYA MAKARYA “ atas Pelayanan Publik dari REAL ESTATE yang disampaikan oleh MENTERI PERUMAHAN RAKYAT.
3. Penghargaan dari KEPALA BPN – RI untuk Bupati Magelang, atas Dukungan terhadap Pelayanan Pertanahan.

Sejak tahun 2007, Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang telah melakukan survey indeks kepuasan masyarakat. Penelitian

dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan

website kepada para

pengguna jasa yang sedang

dan atau telah memperoleh

pelayanan di bidang

pertanahan. Survey



Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia

Memberikan

PIAGAM PENGHARGAAN

Nomor Pgmt.75-KBPNRI-XII-2008

kepada :

KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MAGELANG

sebagai

KANTOR PELAYANAN PERTANAHAN TERBAIK II

DALAM RANGKAI PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PERTANAHAN DI SELURUH INDONESIA TAHUN 2008

Jakarta, 22 Desember 2008

KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA



GOTO WIKOTO, Ph.D

kepuasan masyarakat mencakup 5 indikator meliputi : kenyamanan, sarana dan prasarana, keramahan dan kesopanan, informasi dan penyampaian persyaratan permohonan-informasi biaya dan informasi jangka waktu pelayanan, dan ketepatan jangka waktu penyelesaian layanan. Survey Indeks kepuasan masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang yang dilakukan secara internal memperlihatkan kinerja sebagai berikut :

Tabel 1.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang Th 2007-2008

No.	Tahun	Responden	Nilai IKM	Kinerja
1	2007	60 orang	71,46	Puas
2.	2008	45 orang	74,05	Puas

Sumber : Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang

Pengukuran IKM menjadi hal yang sangat strategis untuk mendiskripsikan tingkat kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang. Dengan indeks ini akan membantu pimpinan dan seluruh karyawan untuk melakukan action plan dalam peningkatan kinerja pelayanan publik di bidang

pertanahan bagi kesejahteraan masyarakat. Output IKM menjadi acuan manajemen Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang dan stake holder dalam melakukan penilaian dan rekomendasi yang diperlukan dalam peningkatan kinerja pelayanan publik di bidang pertanahan bagi kesejahteraan masyarakat. Survey IKM dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip penerapan good governance dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No Kep./25/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat yang meliputi 10 indikator.

1.2. Identifikasi Masalah :

Berdasarkan uraian permasalahan dalam latar belakang di atas, maka survey indeks kepuasan masyarakat akan difokuskan untuk menjawab masalah sebagai berikut :

1. Seberapakah indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang

2. Bagaimanakah saran-saran pemangku kepentingan (stake holder) guna meningkatkan Kinerja pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang
3. Bagaimanakah langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam menindaklanjuti temuan penelitian kepuasan dan saran masyarakat dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang

1.3. Tujuan

Berbagai kegiatan dalam penilaian IKM bertujuan untuk :

1. Mengetahui besaran indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang
2. Mengetahui saran-saran masyarakat untuk meningkatkan Kinerja pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang

3. Menyusun langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam menindaklanjuti temuan penelitian kepuasan dan saran masyarakat dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang

1.4. Manfaat Penelitian.

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pertimbangan kepada Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan Wilayah Provinsi Jawa Tengah serta khususnya Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pertanahan sesuai tugas pokok dan fungsi kelembagaan dalam perspektif mengoptimalkan :

"Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dimanfaatkan sebesar-besarnya Kemakmuran Rakyat".

1.5. Sasaran

Yang menjadi sasaran dalam survey indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Kantor

Pertanahan Kabupaten Magelang mencakup hal-hal berikut ini :

1. Tingkat pencapaian kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta aparatur dalam melakukan inovasi – reformasi agraria sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang