

**BAB V**  
**KINERJA PELAYANAN PUBLIK**  
**KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MAGELANG**

Penelitian tentang kinerja pelayanan publik ini difokuskan pada kepuasan masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang. Kepuasan masyarakat merupakan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik, Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang dilakukan sesuai SK Menpan Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tanggal : 24 Pebruari 2004 mengenai PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH. Penelitian dalam bentuk survey indeks kepuasan masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang sebagai bentuk kerja sama dngan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.

Adapun hasil (temuan) penelitian adalah sebagai berikut :

Rp.4.231.798.600; atau mengalami kenaikan 287 %. Pada tahun anggaran 2006 di Kabupaten Magelang terjadi transaksi jual beli tanah dan bangunan sebesar Rp. 140.926.920.850; dengan penerimaan Negara dalam bentuk Pajak Penghasilan sebesar Rp. 1.041.557.700; dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan sebesar Rp.3.956.539.426;. Transaksi jual beli tanah ini pada tahun 2007 sekitar Rp. 87.741.144.842; atau mengalami penurunan sekitar 37,85%. Namun pada tahun 2008 terjadi kenaikan transaksi yang sangat besar sebesar Rp.843.625.915.412; dibandingkan tahun 2006 mengalami kenaikan sebesar 502,14 %.

Tabel 4.8. Transaksi Tanah, Setoran PPH dan BPHTB Kabupaten Magelang (Rupiah)

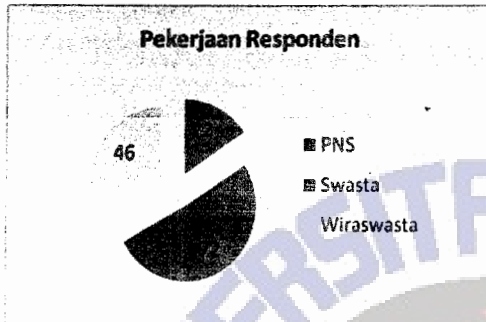
No.	Tahun	Transaksi	PPH	BPHTB
1.	2006	140.926.920.850	1.041.557.700	3.956.539.426
2.	2007	87.741.144.842	848.353.800	3.157.092.312
3.	2008	843.625.915.412	629.443.000	4.434.418.478

Sumber : laporan Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang Tahun 2008

## 5.1. Profil Responden.

Responden dalam penelitian ini adalah anggota masyarakat yang selama ini telah menggunakan jasa

pelayanan dari Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang. Mereka terdiri dari pengusaha, pegawai negeri, pegawai swasta/petani. Jumlah



responden yang diambil berjumlah 140 orang. Usia responden penelitian kinerja pelayanan publik Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang termuda 27 tahun dan tertua 70 tahun, dengan usia rata-rata sekitar 44,70 tahun. Jenis kelamin responden terdiri dari laki-laki sebanyak 118 (84,29 %) dan perempuan 22 (15,71 %). Karakteristik jenis kelamin ini memberikan makna bahwa pengguna jasa pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang sebagian besar dilakukan laki-laki.

Tingkat (jenjang) pendidikan responden bervariasi dari SD hingga Sarjana S1. Profil pendidikan responden masyarakat yang berpendidikan SD sekitar 12 (8,57 %), SLTP : 26 (18,57 %); SLTA : 77 (55 %), Diploma : 8 (5,71 %) dan S-1 : 17 (12,14%). Mata pencaharian responden penelitian meliputi Pegawai Negeri Sipil sekitar : 22 (15,71%), Pegawai Swasta - Petani : 72 (51,43 %) dan wiraswasta : 46 (32,86 %).

## 5.2. Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM )

Dalam menghitung IKM ini, digunakan 14 indikator berdasarkan SK Menpan Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tanggal : 24 Pebruari 2004 mengenai PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH. Dengan menggunakan instrumen tersebut, diperoleh hasil seperti tabel berikut ini.

Pada tabel di bawah memperlihatkan indeks kepuasan masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang tertinggi pada tingkat keamanan pelayanan (76,07), dan terendah pada tingkat kecepatan pelayanan (64,64). Sementara itu rata-rata IKM murni Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang sebesar 70,61. Ini berarti bahwa masih terdapat 5 (lima) aspek pelayanan yang skor masih dibawah 70,61. Aspek – aspek yang perlu mendapat perhatian yaitu kemudahan prosedur (67,68), kejelasan petugas pelayanan (69,82), kedisiplinan petugas (69,46),kecepatan pelayanan (64,64), kesesuaian biaya (68,57) dan ketepatan jadwal waktu pelayanan (65).

Tabel 5.1. Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat  
Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang

No.	Indikator Kepuasan	Rerata	IKM	IKM TIMB	Kondisi
1	Kemudahan prosedur	2.71	67.68	0.19	Baik
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan	2.86	71.61	0.20	Baik
3	Kejelasan petugas pelayanan	2.79	69.82	0.20	Baik
4	Kedisiplinan petugas	2.78	69.46	0.20	Baik
5	Tanggung jawab petugas	2.89	72.32	0.21	Baik
6	Kemampuan petugas	3.01	75.18	0.21	Baik
7	Kecepatan pelayanan	2.59	64.64	0.18	Baik
8	Keadilan pelayanan	2.81	70.36	0.20	Baik
9	Kesopanan dan keramahan pegawai	2.93	73.21	0.21	Baik
10	Kewajaran biaya	2.87	71.79	0.20	Baik
11	Kesesuaian biaya dg ketentuan	2.74	68.57	0.19	Baik
12	Ketepatan jadwal waktu pelayanan.	2.60	65.00	0.18	Baik
13	Kenyamanan pelayanan	2.91	72.86	0.21	Baik
14	Keamanan pelayanan	3.04	76.07	0.22	Baik
	IKM Rerata		70.61		Baik
	IKM Rerata Tertimbang			70.19	Baik

Sumber : Data Primer (diolah)

Untuk menetapkan tingkat pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat ini lebih lanjut dilakukan penilaian dengan kriteria sebagai berikut :

Tabel 5.2. Kriteria Penilaian Kepuasan Masyarakat

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERNAL IKM	NILAI KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat baik

Berdasarkan hasil analisis rata-rata tertimbang dari skor yang ada, diperoleh informasi bahwa indeks kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang adalah sebesar 70,19 persen. Jika menggunakan kriteria ini, indeks kepuasan masyarakat sebagai kinerja pelayanan publik Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang tergolong **baik**.

Penilaian internal (internal audit) indeks kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang pada tahun 2007 (responden 60 orang) dengan skor IKM :71,46 dan skor tahun 2008 (responden 45 orang) dengan skor IKM : 70,46. Sementara itu penelitian IKM yang sekarang dilakukan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat UKSW Salatiga dengan skor 70,19. Perbedaan skor (selisih) yang relatif cukup signifikan ini secara akademik dan sosial bisa dipahami dengan latar belakang sebagai berikut :

1. Indikator yang menjadi perhatian survey IKM internal Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang

hanya mencakup 5 aspek. Sementara itu survey IKM yang dilakukan LPPM UKSW mencakup 14 indikator sebagaimana ketentuan yang ditetapkan MenPan Kep./25/M.PAN/2/2004 dalam pengukuran IKM Dinas / Kantor pelayanan kepada masyarakat. Keterbatasan indikator ini berakibat kurang merepresentasikan kondisi riil pelayanan yang dikembangkan Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang.

2. Kontak langsung Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang sebagai enumerator dengan penggunaan jasa berpotensi terjadinya subyektivitas dalam memberikan informasi sebagai respon atas pelayanan yang diterimanya.
3. Keterbatasan waktu para karyawan, berakibat survey intern Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang tidak dapat mengoptimalkan penelitian sejak tahapan perencanaan, penelitian, analisis hingga penulisan laporan survey IKM.

Namun demikian upaya yang dilakukan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang dalam melakukan internal audit IKM melalui kuesioner manual dan via website semakin melengkapi upaya dalam inovasi pelayanan publik.

Secara parsial, tingkat pelayanan publik Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang memperlihatkan kondisi sebagai berikut :

**A. Prosedur pelayanan (X1).** Indikator ini merupakan kemudahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang, indikator ini memperoleh nilai skor 2,71 dengan IKM sebesar 67,68



dengan predikat baik. Sementara itu untuk skor IKM tertimbang, prosedur pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang



sebesar 0,19. Untuk semua urusan yang terkait dengan tanah sebagian besar telah ada SOPnya atau standard Operating Procedurnya sesuai Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional. Dengan demikian masyarakat merasa mudah mengurusnya. Penyederhanaan dan kepastian kegiatan, biaya dan waktu pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang disusun sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor : 6 Tahun 2008. Disamping itu, banyak sistem lama yang relatif berbelit dan tidak jelas, telah diperbaiki dan diganti dengan sistem baru yang lebih sederhana dan tidak berbelit. Namun demikian, terkadang masyarakat masih menginginkan prosedur yang lebih sederhana lagi dan tidak berbelit. Dimasa depan, aspek ini perlu ditingkatkan kesederhanaan dan kejelasannya. Sosialisasi system dan prosedur perlu dilakukan baik dikalangan karyawan, masyarakat (customer) dan stake holder Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang

**B. Persyaratan Pelayanan (X2).** Indikator ini merupakan persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dari hasil IKMnya, Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang memperoleh skor 2,86 (71,61) dengan predikat sangat tinggi. Sementara itu untuk skor IKM tertimbang, persyaratan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang sebesar 0,20. Dimata masyarakat, persyaratan administrasi sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan dan tidak mengada-ada. Semua persyaratan masuk akan dan dapat diterima oleh masyarakat sebagai bagian kontrol dan tindak lanjut dari jenis pelayanan yang diinginkan. Kondisi ini sangat menggembirakan dan dapat memberikan kepuasan yang sangat tinggi pada masyarakat. Dalam rangka peningkatan pelayanan, telah diupayakan persyaratan yang semudah dan seefisien mungkin, dengan membentuk bagian front office yang terdiri dari loket-loket. Pembagian loket dibuat semudah dan seefisien mungkin memadukan antara

sistem seri dan paralel dengan maksud agar masyarakat tidak merasa sulit atau bingung. Perkembangan teknologi komputer dimanfaatkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang untuk meningkatkan pelayanannya melalui beberapa penerapan teknologi dan sistem informasi pertanahan yang memungkinkan persyaratan pelayanan lebih sederhana, mudah dan cepat.

**C. Kejelasan Petugas pelayanan (X3).** Indikator ini merupakan keberadaan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Hasil evaluasi dari masyarakat menunjukkan bahwa nilai IKMnya sebesar : 2,79 dengan nilai skor 69,82. Sementara itu untuk skor IKM tertimbang, kejelasan petugas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang sebesar 0,20. Menurut masyarakat, sebagian besar petugas telah melakukan tugasnya sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya. Dengan program pengendalian kegiatan dan monitoring jadwal kegiatan yang dilakukan Kepala Seksi

dan Para Kasubsi memudahkan pengguna jasa (*clients*) untuk memperoleh informasi keberadaan para petugas lapangan. Terutama para petugas ukur telah memiliki alat komunikasi *mobile (hand phone)* sangat memudahkan dalam menindaklanjuti kebutuhan pengguna jasa.

**D. Kedisiplinan petugas pelayanan (X4),** yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Nilai skor IKMnya adalah 69,46 dan termasuk memiliki predikat baik. Sementara itu untuk skor IKM tertimbang, kedisiplinan petugas di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang sebesar 0,20. Petugas sebagian besar telah memiliki kesungguhan dalam memberikan pelayanan dan memiliki disiplin waktu kerja

yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

**E. Tanggung jawab petugas pelayanan (X5),** yaitu



kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Nilai skor untuk indikator ini adalah 72,32 dan masuk kategori tinggi atau baik. Sementara itu untuk skor IKM tertimbang, tanggung jawab petugas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang sebesar 0,21. Masing-masing petugas telah memahami dan memiliki kejelasan wewenang dan tanggung jawab yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan organisasi sehingga persoalan dan kebutuhan masyarakat dapat diselesaikan dan dipenuhi.



#### **F. Kemampuan petugas**

**pelayanan (X6).** Indikator ini merupakan tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam

memberikan/menyelesaikan

pelayanan kepada masyarakat. Menurut masyarakat, kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanannya dinilai sangat baik. Ini terbukti dari nilai



skor IKMnya sebesar 75,18. Sementara itu untuk skor IKM tertimbang, kemampuan petugas pelayanan di Kantor

Pertanahan Kabupaten Magelang sebesar 0,21. Mereka telah memiliki keahlian dan ketrampilan yang memadai untuk menjalankan tugas dan pelayanannya. Dari sisi pendidikannya, lebih dari 62 persen karyawan Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang telah menyelesaikan pendidikan akademi, S1 maupun S2nya, sebagian besar dalam bidang pertanahan. Dari sisi yang lain, mereka sering mengikuti kursus dan pelatihan dibidang-bidang pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

**G. Ketepatan pelayanan (X7).** Indikator ini merupakan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Menurut masyarakat, indikator ini paling rendah dibanding indikator lain, walaupun secara predikat masih masuk dalam kategori baik dengan nilai skor 2.59 atau

64,04. Sementara itu untuk skor IKM tertimbang, kecepatan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang sebesar 0,18. Namun, menurut masyarakat mungkin ada beberapa target waktu yang belum dapat dipenuhi ataupun menurut persepsi masyarakat, target tersebut masih kurang cepat. Ini harus dijadikan fokus perbaikan kedepan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

**H. Keadilan mendapatkan pelayanan (X8)**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang dianggap telah baik dalam memberikan keadilan pelayanan kepada masyarakat. IKM keadilan mendapatkan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang dengan skor 2,81 (70,36). Sementara itu untuk skor IKM tertimbang, keadilan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang sebesar 0,20. Dimasa depan, indikator ini perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat

akan pelayanan pertanahan dari Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar.

**I. Kesopanan dan keramahan petugas (X9).** Indikator ini merupakan indikator sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Tidak diragukan lagi, pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang dinilai oleh masyarakat memiliki kesopanan dan keramahan yang sangat tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka puas akan pelayanan dari Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang dalam hal kesopanan dan keramahannya dengan skor 2,93 (73,21). Sementara itu untuk skor IKM tertimbang, kesopanan dan keramahan pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang sebesar 0,21. Sikap ini tidak terlepas dari penanaman nilai-nilai kualitas pelayanan dari pimpinan dan seluruh jajarannya untuk meningkatkan kepuasan kepada masyarakatnya. Konsep kepuasan pelanggan telah menjadi ikon utama dari BPN



dan Kantor Wilayah Pertanahan Provinsi Jawa Tengah sampai Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota melalui slogan-slogan yang diciptakannya. Karena BPN merupakan lembaga pelayanan, maka kesopanan dan keramahan petugas merupakan salah satu indikator penting dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat.

**J. Kewajaran biaya pelayanan (X10).** Indikator ini merupakan keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Hasil studi evaluasi IKMnya, Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang memperoleh skor tinggi sebesar 2,87 (71,79) dengan predikat baik. Sementara itu untuk skor IKM tertimbang, kewajaran biaya pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang sebesar 0,20. Bagi masyarakat, biaya yang ditetapkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang dinilai wajar. Untuk masa mendatang, aspek ini perlu diperhatikan sehingga masyarakat merasa bahwa pelayanan pengurusan tanahnya, biayanya sangat murah.

Ini bisa diupayakan dengan efisiensi dan menggunakan sistem dan teknologi informasi.

**K. Kepastian biaya pelayanan (X11).** Yang dimaksud dengan indikator ini adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Menurut masyarakat, biaya yang ditetapkan dinilai banyak sesuai antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan. Hasil skornya menunjukkan nilai 2,74 (68,57) dengan predikat baik. Sementara itu untuk skor IKM tertimbang, kepastian biaya pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang sebesar 0,19. Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang telah berusaha bagaimana caranya agar biaya yang ditetapkan itu sejak awal pengurusan sudah diketahui oleh masyarakat yang akan mengurus tanahnya. Pada saat akan membayarnya, tidak jauh berbeda dengan yang telah ditetapkan.

**L. Kepastian jadwal pelayanan (X12).** Merupakan pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam pengurusan tanah,

kepastian penyelesaian merupakan hal penting disamping kecepatan pengurusan. Walaupun lama, tetapi kalau pasti, masyarakat tidak akan mempersoalkan. Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang telah berusaha memberi kepastian mengenai jadwal pelaksanaan dan penyelesaiannya. Namun upaya ini masih dirasa kurang memuaskan bagi masyarakat. Nilai skornya adalah 2,60 (65) dengan predikat baik. Sementara itu untuk skor IKM tertimbang, ketepatan jadwal pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang sebesar 0,18. Walaupun telah berusaha keras, dengan mengimplementasikan teknologi dan sistem informasi canggih untuk mendukung program kepastian jadwal, namun hasilnya masih kurang maksimal. Masih banyak hal yang perlu disinkronkan baik sistemnya maupun SDMnya serta masyarakatnya sehingga dimasa depan, aspek ini mampu memuaskan masyarakat. Nampak perlu berikan pemahaman bahwa prosedur dan tahapan pendaftaran tanah dan pengurusan hak-hak tanah yang lainnya melibatkan fungsi kelembagaan yang

lainnya. Dalam pengurusan hak-hak tanah diperlukan formalisasi (penegasan) informasi formal dari Desa/Kelurahan, Kecamatan dan Pemerintah Kabupaten / Kota. Dalam rangkaian prosedur inilah seringkali tumpuan penyelesaian hak-hak tanah hanya dilihat dari sisi kegiatan yang dilakukan Kantor Pertanahan. Sementara birokrasi dalam proses pengurusan legalisasi persyaratan formal kurang diperhatikan dalam proses keberhasilan pengurusan hak-hak tanah.

**M. Kenyamanan lingkungan (X13).** Yang merupakan indikator ini adalah kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Sebagai instansi vertikal, Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang telah memiliki gedung kantor cukup representatif untuk kegiatan pelayanan. Sebagai institusi pelayanan publik, Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang saat ini telah memiliki prasarana penunjang kegiatan cukup memadai yaitu sarana kegiatan lapang (*alat ukur*

dan perekam data lapangan), sarana alat pengolahan data yang berbasis teknologi informasi, sarana-sarana kerja maupun sarana mobilitas. Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang menempatkan **customer service** yang akan member informasi dan mengakomodasikan kebutuhan para pengguna jasa pertanahan. Tersedia pula peralatan teknologi informasi yang sangat membantu informasi *real time* bagi pengguna jasa Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang. Tidak hanya itu saja, ruang tunggu dan ruang pelayanan lainnya serta toilet bagi pengguna jasa. Bagi masyarakat, kondisi ini sudah sangat baik untuk memenuhi pengurusan kebutuhan pertanahannya. Dari hasil survey diketahui bahwa indikator ini memperoleh skor 2,91 (72,86) dalam IKMnya. Sementara itu untuk skor IKM tertimbang, kenyamanan lingkungan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang sebesar 0,21. Ini menandakan Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang merupakan suatu layanan publik yang sangat nyaman lingkungannya.

**N. Keamanan pelayanan (X14).** Yang dimaksud dengan indikator ini yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Dari hasil survey yang dilakukan diperoleh hasil bahwa nilai IKMnya adalah sebesar 3,04 (76,07) dengan predikat baik. Tingkat keamanan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang menduduki peringkat tertinggi dari seluruh aspek pelayanan yang lainnya. . Sementara itu untuk skor IKM tertimbang, keamanan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang sebesar 0,22. Menurut masyarakat, pengurusan di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang sangat aman dan masyarakat merasa tidak takut dan khawatir dalam mengurus masalah tanahnya. Untuk mendukung indikator ini, Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang telah menyiagakan satuan pengamanan (Satpam) yang memiliki kemampuan

yang memadai untuk menjalankan tugasnya. Disamping itu, rasa aman yang muncul dimasyarakat juga disebabkan sistem dan pelayanan yang berkualitas dan tidak berbelit sehingga masyarakat menilai aman. Penerapan teknologi informasi yang handal turut pula meningkatkan rasa aman masyarakat dalam mengurus persoalan tanahnya. Rasa aman ini juga menggambarkan rasa kepastian dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang. Mengingat output dan identitas dari bukti kepemilikan pertanahan merupakan dokumen yang memiliki efek hukum maka keamanan pelayanan dipandang sangat penting dan strategis. Ini berarti bahwa keamanan juga menyangkut aspek fisik dan psikhis para pelanggan dalam pengurusan jasa kepemilikan tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang.