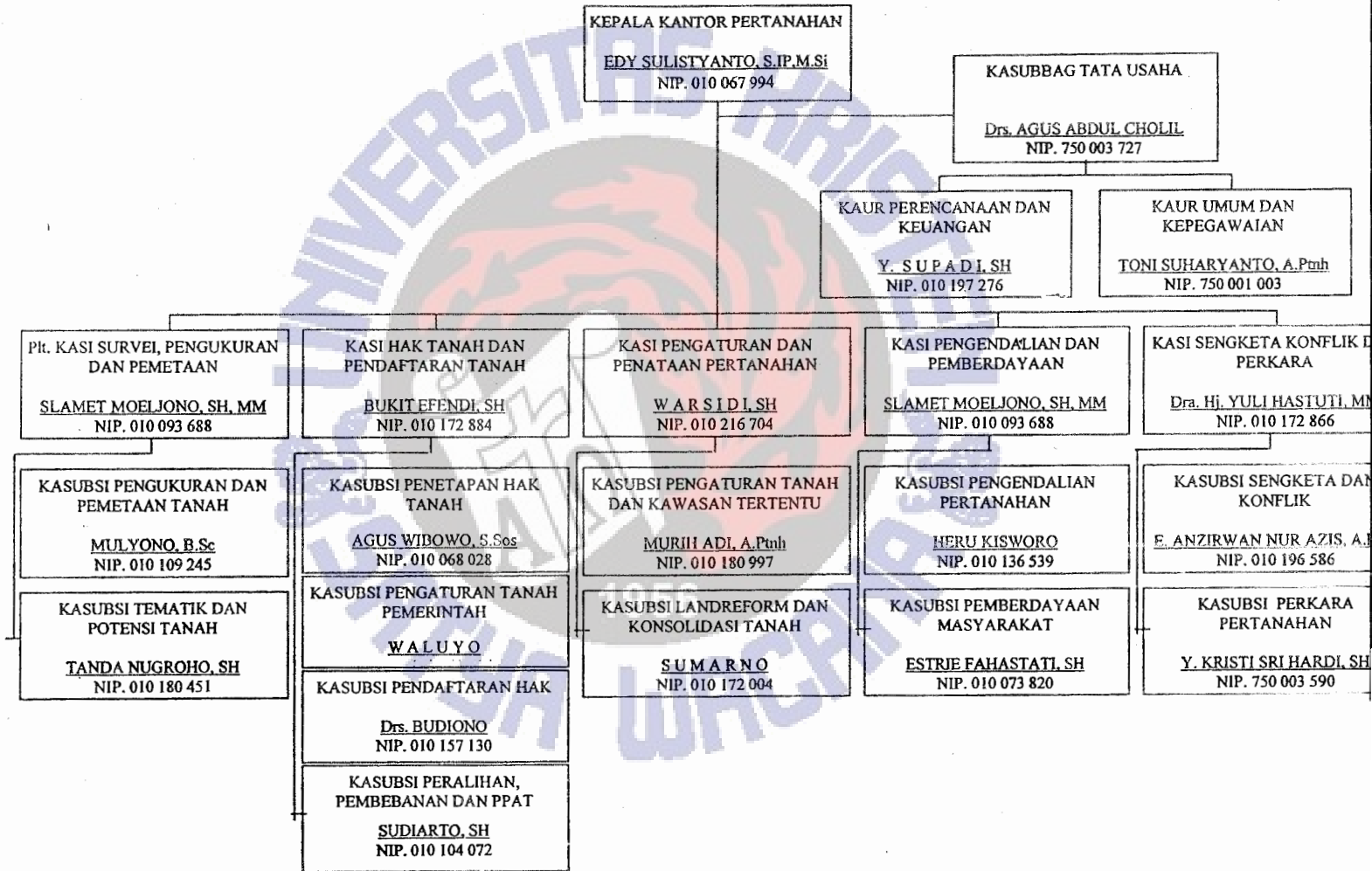


**BAGAN SUSUNAN ORGANISASI**  
**KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MAGELANG**  
 PERATURAN KEPALA BPN RI NO.4 TAHUN 2006





40	45	2	5	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
41	38	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
42	40	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
43	29	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
44	39	1	5	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
45	43	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
46	55	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
47	56	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
48	61	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
49	58	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	40	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
51	50	1	1	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3
52	52	1	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
53	36	1	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
54	50	2	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	45	1	5	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
56	54	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	49	1	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
58	48	1	5	2	3	3	2	2	2	3	1	2	3	1	2	1	3	3
59	45	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
60	41	1	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
61	46	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3
62	55	1	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
63	44	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3
64	51	1	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
65	42	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	29	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	31	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	37	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	49	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	58	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	44	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	52	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	46	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	38	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	30	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	52	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	48	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	32	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	70	1	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3
80	46	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
81	72	1	5	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
82	44	1	5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
83	50	1	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	48	1	3	2	4	2	3	2	2	3	2	2	4	2	4	2	3	3

85	60	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3
86	51	1	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3
87	48	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3
88	30	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	43	1	4	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3
90	57	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	38	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	48	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	34	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3
94	42	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	32	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	52	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	56	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	37	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	35	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	48	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
101	57	1	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3
102	30	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
103	49	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	41	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3
105	38	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3
106	43	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	62	1	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
108	35	1	5	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3
109	38	1	5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	3	3
110	52	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	52	1	3	1	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
112	52	1	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
113	50	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4
114	35	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
115	42	1	5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
116	35	1	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
117	39	1	5	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3
118	42	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
119	58	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
120	53	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	41	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
122	53	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
123	61	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
124	37	1	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3
125	39	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3
126	32	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
127	37	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
128	42	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
129	40	1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
130	35	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3

131	39	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	4
132	38	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
133	33	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	33	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
135	29	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
136	31	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
137	36	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
138	27	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
139	48	1	5	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
140	36	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Keterangan :

UM : Umur

JEN : Jenis Kelamin

PEN : Pendidikan

PEK : Pekerjaan



**KUESIONER PENELITIAN**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH**  
**KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MAGELANG**  
**BIDANG : PERTANAHAN**

**PERHATIAN**

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

*\*) Coret yang tidak perlu*

# KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

## INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MAGELANG

### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MAGELANG

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat.

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam pengurusan hak-hak pertanahan dan pelayanan lainnya di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Magelang, Mei 2009

Tim LPPM UKSW Salatiga

1. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	..... Tahun	<input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA 4. D1-D2-D3 5. S-1 6. S-2 ke atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan 4. Pelajar / Mahasiswa	<input type="checkbox"/>
Tanda Tangan		

## II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP/DATA LAIN	

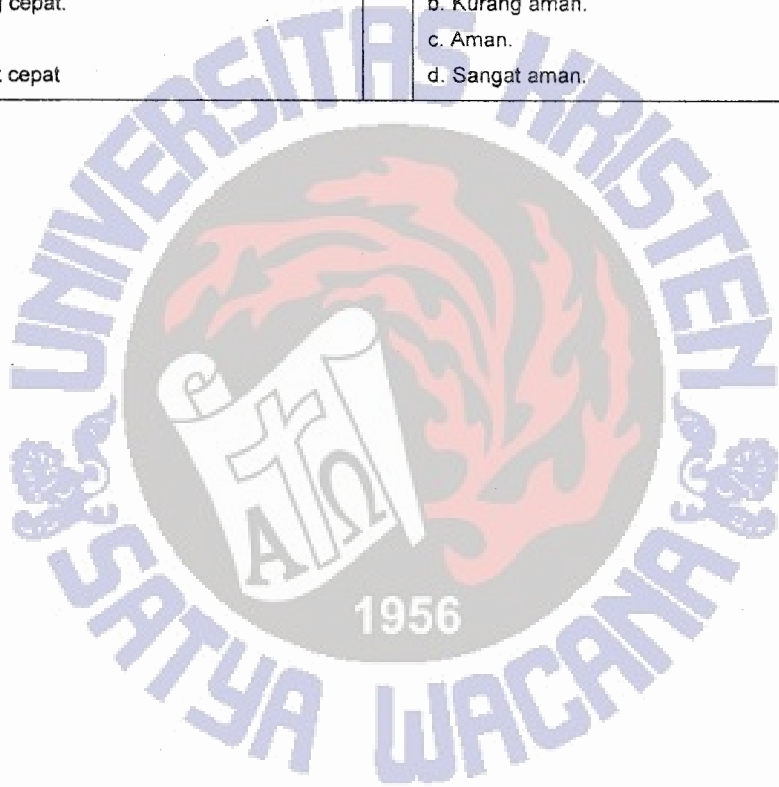


### III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang <i>kemudahan prosedur</i> pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang .</p> <p>a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>keadilan</i> untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang.</p> <p>a. Tidak adil. b. Kurang adil. c. Adil. d. Sangat adil.</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Kesesuaian persyaratan</i> pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>kesopanan dan keramahan petugas</i> dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>kejelasan dan kepastian petugas yang</i> melayani.</p> <p>a. Tidak jelas. b. Kurang jelas. c. Jelas. d. Sangat jelas.</p>	<p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>kewajaran biaya</i> untuk mendapatkan pelayanan.</p> <p>a. Tidak wajar. b. Kurang wajar. c. Wajar. d. Sangat wajar.</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>kedisiplinan petugas</i> dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin</p>	<p>11. Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>kesesuaian antara biaya yang</i> dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.</p> <p>a. Selalu tidak sesuai. b. Kadang-kadang sesuai. c. Banyak sesuainya. d. Selalu sesuai.</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>tanggung jawab</i> petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak bertanggung jawab. b. Kurang bertanggung jawab. c. Bertanggung jawab. d. Sangat bertanggung jawab.</p>	<p>12. Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>ketepatan pelaksanaan</i> terhadap jadwal waktu pelayanan.</p> <p>a. Selalu tidak tepat. b. Kadang-kadang tepat. c. Banyak tepatnya. d. Selalu tepat.</p>

<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu</p>	<p>13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang</p> <p>a. Tidak nyaman. b. Kurang nyaman. c. Nyaman. d. Sangat nyaman.</p>
<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kecepatan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat</p>	<p>14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang.</p> <p>a. Tidak aman. b. Kurang aman. c. Aman. d. Sangat aman.</p>



## RESUME SEMINAR

- Hari/Tanggal : Selasa, 5 Mei 2009  
J a m : 09.00 s.d. 13.00  
Tempat : Hotel Ning Tidar, Magelang  
Hadir : 70 orang
- Pemda Kabupaten Magelang
  - Akademisi
  - Mahasiswa
  - LSM
  - Tokoh Masyarakat
  - Tokoh Agama
  - PPAT Kecamatan PPAT Notaris
  - Organisasi Profesi : REI, Pers. INI
  - Staf Kantor Pertanahan Kab Magelang
- Nara Sumber : 1. H. Edy Sulistyanto, SIP, M.Si (Kakan Pertanahan Kabupaten Magelang)  
2. Mudjirin, SH. M.Hum (Ombudsman-Perwakilan DIY-Jawa Tengah)  
3. Drs.Bambang Ismanto, M.Si (Dosen UKSW)
- Moderator : DR. Lasmono Tri Sunaryanto, M.Sc  
Acara : 1. Pembukaan  
2. Penyajian Materi  
3. Tanya Jawab  
4. Penutup

### 1. Pembukaan

- Menyanyikan lagu Indonesia raya
- Mengheningkan cipta
- Doa dipimpin

### 2. Penyajian Materi Seminar :

- 2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang oleh Bpk. Edy Sulistyanto, SIP, M.Si (Kakan Pertanahan Kabupaten Magelang)
- 2.2. Kinerja Pelayanan Publik - Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang oleh Drs.Bambang Ismanto, M.Si (Dosen UKSW)
- 2.3. Akses Masyarakat Dalam Pelayanan Pertanahan oleh Mudjirin, SH. M.Hum (Ombudsman-Perwakilan DIY-Jawa Tengah)

## **3. Kesimpulan dan Rekomendasi**

### **3.1. Kesimpulan :**

- Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang berkomitmen dalam melaksanakan fungsi kelembagaan vertikal dalam melaksanakan tugas pemerintah di bidang pertanahan sesuai UU, Peraturan dan Ketentuan Badan Pertanahan Nasional
- Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang berupaya mencapai visi, misi program sesuai prinsip pertanahan dan 11 agenda BPN dalam perwujudan Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dimanfaatkan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.
- Inovasi pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang difokuskan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keberlanjutan pembangunan dan kepastian hukum kepemilikan tanah sesuai ketentuan UU dan peraturan yang berlaku.
- 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.

- Adanya komitmen Pemda Kabupaten Magelang dalam mendukung perwujudan vis dan misi Badan Pertanahan Nasional dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pengurusan dan kepastian hukum kepemilikan tanah
- Keluhan masyarakat terhadap besarnya jumlah, dan transparansi biaya adminisrasi dan pelayanan bukti kepemilikan sejak dari Desa/Kelurahan, Kecamatan, Pemda, PPAT sebagai kelengkapan persyaratan pengurusan hak kepemilikan tanah yang akan diproses di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang. Hal ini menciptakan kesan biaya pengurusan hak kepemilikan tanah relative mahal dan tidak transparan. Sementara tariff biaya yang harus dibayar oleh masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang ditetapkan sesuai regulasi yang berlaku diumumkan secara terbuka dan transparan kepada masyarakat/
- Profik Pengguna jasa (customer) Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang dengan respon sejumlah 140 orang, memperlihatkan : Usia termuda 27 tahun dan tertua 70 tahun, dengan usia rata-rata sekitar 44,70 tahun. Jenis kelamin laki-laki sebanyak 118 (84,29 %) dan perempuan 22 (15,71 %). Tingkat (jenjang) pendidikan SD 12 orang (8,57 %), SLTP : 26 (18,57 %); SLTA : 77 (55 %), Diploma : 8 (5,71 %) dan S-1 : 17 (12,14%). Mata pencaharian Pegawai Negeri Sipil : 22 orang (15,71%), Pegawai Swasta – Petani : 72 (51,43 %) dan wiraswasta : 46 (32,86 %).
- Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang secara internal dan continue telah melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Survey dilakukan meliputi 5 aspek pelayanan (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). IKM tahun 2007 dengan skor 71,46 (responden 60 orang) dan tahun 2008 dengan skor 70,46 dengan responden sebanyak 45 orang.

- Survei IKM yang mencakup 14 indikator pelayanan publik Keputusan Menteri (Pendayagunaan Aparatur Negara No Kep./25/M.PAN/2/2004), menunjukkan Kinerja Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang relative baik dengan skor 70.12. Skor tertinggi pada aspek keamanan dan terendah pada aspek kecepatan pelayanan. Aspek yang perlu dilakukan Program Remedial meliputi : Kemudahan prosedur, kejelasan dan kepastian petugas, kedisiplinan petugas, kesesuaian biaya dan ketepatan pelaksanaan. Aspek yang perlu dikembangkan (Moderat) meliputi : Kesesuaian persyaratan, tanggung jawab, kemampuan petugas, keadilan, kesopanan dan keramahan, keramahan biaya dan kenyamanan

### **3.2. Rekomendasi :**

- Inovasi pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang perlu ditindaklanjuti dengan pelayanan yang semakin transparan, sistematis, cepat dan akuntabel baik dari administrasi, sarana prasarana dan SDM. Sosialisasi dan pembinaan SDM dilakukan searah dengan visi, misi BPN, konsisten dengan rencana (program) tahunan, pemutakhiran sarana prasarana dan peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja
- Mempertahankan citra positif atas pengakuan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang dengan melakukan koordinasi, pemantauan dan evaluasi pelayanan kepada masyarakat.

- Mengoptimalkan dan mengembangkannya serta mengkoordinasikan yang sinergis dan kondusif Kantor Pertanahan Kabupaten dan Pemerintah Kabupaten Magelang dalam implementasi inovasi pelayanan publik melalui penyederhanaan proses, kepastian biaya dan waktu pengurusan serta akuntabilitas pelayanan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pemberdayaan sumber daya wilayah
- Perlu dilakukan perhitungan dan transparansi detail biaya dan waktu pengurusan hak-hak kepemilikan tanah sebagai proses legal formal yang menjadi rangkaian penetapan hak atas tanah sejak pengurusan bukti-bukti kepemilikan hingga penetapan hak kepemilikan. Legal-formal administrasi bukti-bukti kepemilikan menyangkut biaya dan prosedur sejak dari desa/kecamatan, Kecamatan, Pemerintah Kabupaten Magelang, PPAT hingga pengurusannya di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang. Persepsi yang selama ini berkembang, biaya pendaftaran dan pengurusan hak-hak tanah secara total dengan jumlah yang relative besar. Sementara itu, secara partial tidak adanya keseimbangan 'transparansi' tariff yang ditetapkan di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang dengan unit kerja lain yang terkait dengan proses pengurusan bukti-bukti kepemilikan sejak dari Desa/Kelurahan, kecamatan, Pemda, dan PPAT. Kewajiban yang harus dibayar pengguna jasa (masyarakat) di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang ditetapkan sesuai regulasi yang berlaku, diumumkan secara terbuka dan transparan,
- Koordinasi dengan pihak-pihak yang terkait dengan tahapan pengurusan hak-hak kepemilikan tanah baik aparat Desa/Kelurahan, Kecamatan, PPAT, Pemda Kabupaten Magelang perlu dilakukan secara kontinue dan sistematis sejalan dengan upaya inovasi dan

reformasi pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang

- Profil costumer (pengguna layanan) menjadi pertimbangan dalam pengembangan komunikasi (rasional), penataan front office (lay out, SDM, teknologi informasi) dan follow up tahapan pelayanan
- Fokus utama pelayanan adalah kecepatan pelayanan (cek internal kantor (regulasi, SDM, sarana prasarana, action plan) dan konfirmasi eksternal (Kelurahan/Desa, Kecamatan, Pemkab, PPAT, PBB dst)
- Keamanan menjadi motivator dan inspirator dalam membenahan aspek pelayanan dengan kondisi kinerja yang paling rendah, remedial dan moderat.
- Rapat Koordinasi implementasi inovasi dan reformasi pelayanan publik aras Kantor (core business-dipimpin) Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang, Rakor aras unit (unit Business-dipimpin Kasi) dan Rakor Operasional dipimpin Kasubsi)

