

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sistem pengendalian manajemen merupakan suatu sistem yang digunakan oleh manajemen untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi, mengevaluasi dan memanfaatkannya untuk melakukan pengendalian manajemen. Pengendalian manajemen dalam bidang pelayanan merupakan suatu hal yang dipandang perlu mengingat perannya dalam menunjang efisiensi dan efektivitas kegiatan bagian pelayanan. Badan organisasi Pemerintah seperti BPN (Badan Pertanahan Nasional) merupakan badan usaha milik Pemerintah yang mengutamakan pelayanan dalam menjalankan usahanya. Kesuksesan badan organisasi ini adalah diukur dari pelayanan yang diberikan kepada *publik*, dimana konsumen atau pemakai jasa adalah merupakan penilai yang paling objektif dalam mengukur kualitas pelayanan.

Dalam suatu perusahaan atau badan organisasi adanya sistem pengendalian manajemen bagian pelayanan yang dapat menunjang efisiensi dan efektivitas merupakan keunggulan strategi organisasi. Jadi dalam suatu badan organisasi, khususnya organisasi yang memeberikan pelayanan atau jasa seperti BPN ini, pengendalian manajemen terhadap kegiatan bagian pelayanan tidak bisa dipandang

sebagai hal yang remeh, karena perencanaan dan pengendalian yang baik ikut menentukan kesuksesan suatu badan organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk mencapai tujuan tersebut, BPN harus bisa mengatasi masalah kurang efisiensi dan efektifnya bagian pelayanan yang dapat mempengaruhi kesuksesan dan citra BPN itu sendiri.

Bertolak dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang: **"Analisis Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik pada Bagian Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar"**.

B. Permasalahan

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut: "Lemahnya sistem pengendalian manajemen bagian pelayanan guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas kegiatan pelayanan pada Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar ?".

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimanakah penerapan sistem pengendalian manajemen pada Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar khususnya bagian pelayanan.
2. Untuk menganalisis efisiensi dan efektivitas kegiatan pelayanan pada Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Organisasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki pelaksanaan sistem pengendalian manajemen dan menentukan langkah-langkah yang akan diambil, baik masa sekarang maupun masa yang akan datang.

2. Bagi Penulis

Untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi organisasi, khususnya yang berhubungan dengan sistem pengendalian manajemen dan memperoleh tambahan pengetahuan dalam penerapan teori-teori yang telah diperoleh dibangku kuliah dengan membandingkannya dengan kenyataan yang ada.

3. Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan perbandingan dan untuk menambah bacaan ilmiah yang dipergunakan dalam meningkatkan ilmu pengetahuan.

