

**ANALISIS EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA BAGIAN PELAYANAN BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KOTA BLITAR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Akuntansi**



Disusun Oleh :
ANTON WIDODO
01.23.0260

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
2006**

UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN : AKUNTANSI, MANAJEMEN DAN EKONOMI PEMBANGUNAN
STATUS : " TERAKREDITASI "
KAMPUS : JL. TERUSAN RAYA DIENG 62 - 64 TELP. 568395 MALANG-65146

BERITA ACARA BIMBINGAN SEKRIPI

1. Nama Mahasiswa : ANTON WIDODO
2. Nomor Pokok : 01230260
3. Jurusan : AKUNTANSI
4. Judul Skripsi : PERANAN SPM UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI DAN
EFEKTIVITAS BAGIAN PELAYANAN HAK-HAK ATAS TANAH
PADA BPN
5. Tanggal Mengajukan Judul : 6-10-2005
6. Pembimbing : Drs. SURATMAN Msi
7. Konsultasi : _____

TANGGAL	KETERANGAN	PAPAF
26/10/2005	Konsultasi awal	B
1/6/2006	cek proposal	B
5/7/2006	cek bab 1,2,3 Revisi bab 4,5	B
8/8/2006	revisi bab 4 lanjut bab 5	B
24/8/2006	cek bab 1,3/4,5	B

9. Tanggal Selesai Menulis Skripsi : _____
10. Keterangan Bimbingan Telah Selesai : _____
11. Telah Dievaluasi / Di uji Dengan Nilai : _____

Dosen Pembimbing,



Drs. SURATMAN Msi

Malang,

Dekan,

DRS. MAXION SUMTAKY, Msi.

Catatan : Rangkap 2 (dua)

1. Untuk Mahasiswa
 1. Untuk Pembimbing

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Anton Widodo
Nomor Pokok : 01.23.0260
Universitas : Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : **ANALISIS EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN
PUBLIK PADA BAGIAN PELAYANAN BADAN
PERTANAHAN NASIONAL KOTA BLITAR**

Malang, 31 Agustus 2006

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi

(Drs. Gaguk Apriyanto, M.Si)

Pembimbing

(Drs. Suratman, M.Si)



Fakultas Ekonomi


Drs. MAXION SUMTAKY, M.Si

**ANALISIS EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA BAGIAN PELAYANAN BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KOTA BLITAR**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

ANTON WIDODO

01.23.0260

**Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Pada Tanggal 29 Agustus 2006**

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



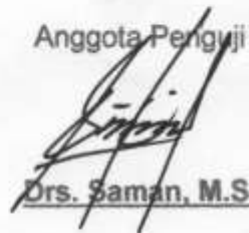
Drs. Suratman, M.Si

Sekretaris Penguji



DR. Harmono, M.Si

Anggota Penguji



Drs. Saman, M.Si

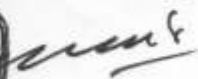
Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Malang, 31 Agustus 2006

Dekan Fakultas Ekonomi



Universitas Merdeka Malang



SUMTAKY, M.Si



BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KOTA BLITAR

Jl. S. Suprijadi No. 15 Telp. (0342) 801071 Kode Pos 66133
BLITAR

SURAT KETERANGAN

No. 828 / VIII / 2006

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala Kantor Pertanahan Kota Blitar, menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

1. N a m a : ANTON WIDODO
2. Npk / Nim Kopertis VII : 01230260
3. Semester / Tahun : X / 2006
4. Jurusan / Program Studi : Akuntansi Universitas Merdeka Malang
5. Alamat : Jl. Pisang Agung No. 15 Malang

Telah melakukan penelitian data produk di Kantor Pertanahan Kota Blitar mulai tanggal 13 Juni sampai dengan tanggal 02 Agustus 2006.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Blitar, 16 Agustus 2006

**KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KOTA BLITAR**



[Handwritten Signature]
Dra. IDA ANIYATI FRANS
NIP. 010 153 723

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Anton Widodo

Nomor Pokok : 01.23.0260

Universitas : Merdeka Malang

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Akuntansi

Tempat dan Tgl. Lahir : Tulungagung, 16 April 1982

Alamat : Jl. Welirang Gang I No.2 Kauman
Tulungagung

Nama Orang Tua (ayah) : Supranto Retno Widodo
(ibu) : Sumaryati

Riwayat Pendidikan : Lulus SD Negeri 3 Kauman Tahun 1994
Lulus SMP Negeri 1 Kauman Tahun 1997
Lulus SMU Negeri 1 Karangrejo Tahun 2000
Terdaftar sebagai mahasiswa Universitas
Merdeka Malang Tahun 2001

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang tiada henti-hentinya melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita. Demikian pula atas segala kemudahan yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat salam selalu tercurah pada junjungan kita Rasulullah SAW, kerabat, sahabat dan orang-orang yang senantiasa mengikuti jejaknya.

Skripsi dengan judul **“ANALISIS EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BAGIAN PELAYANAN BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA BLITAR”** ini ditulis untuk memenuhi tugas dan melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Jurusan Akuntansi di Universitas Merdeka Malang.

Terselesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, doa dan dukungan berbagai pihak. Karenanya, penulis haturkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Maxion Sumtaky, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang.
2. Bapak Drs. Gaguk Apriyanto, M.Si. selaku ketua Jurusan Akuntansi Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Drs. Suratman, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis, sehingga terselesaikannya skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan kuliah tentang dasar teori sehingga dapat menjadi bekal penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Ayahanda dan Bunda tercinta yang telah memberikan semangat, dukungan serta doanya, sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
6. Bapak Sukir selaku Kepala Urusan Keuangan Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar yang telah bersedia membantu kelancaran penulisan skripsi ini.
7. Tante Ana dan Mas Suryono dan Staf-staf lainnya yang tak bisa saya sebutkan satu-persatu, terima kasih atas perhatiannya dan informasi data-data yang penulis butuhkan.
8. Kakakku Retno Wijayanti, terima kasih atas dukungan dan doanya.
9. Meirinda Purnamasari, yang tak pernah henti-hentinya memberikan semangat, Doa dan Kasih Sayangnya buat kesuksesan YAYANGNYA.
10. Teman-teman Ekonomi – AKUNTANSI angkatan 2001 khususnya kelas H, BCT Fans Club dan teman-teman satu kontrakan, senang satu team dengan kalian.
11. Teman-teman sepermainan dan seperjuangan Endri, Budi dan Mas Joko terima kasih atas dukungannya dan doanya, Thank friends.
12. Semua teman-temanku yang telah memberikan masukan dan dukungannya yang tak bisa aku sebutkan satu-satu. THANKS FOR ALL MY FRIENDS.

Semoga amal dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan yang lebih dari Allah SWT.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Amin.

Malang, Agustus 2006

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRAKSI	ix
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan.....	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Kegunaan Penelitian.....	3
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Sistem Pengendalian Manajemen	4
1. Pengendalian	4
2. Pengendalian Manajemen.....	5
3. Pengertian Sistem Pengendalian Manajemen.....	5
4. Karakteristik Sistem Pengendalian Manajemen	6
5. Aspek Perilaku Dalam Sistem Pengendalian Manajemen.....	7
B. Struktur Pengendalian Manajemen.....	8
1. Pengertian Struktur Pengendalian Manajemen	8

2. Tipe-tipe Pusat Pertanggungjawaban.....	10
3. Efisiensi dan Efektivitas Pusat Pertanggungjawaban	12
4. Elemen-elemen Pengendalian Manajemen.....	12
C. Proses Pengendalian Manajemen	13
D. Efisiensi dan Efektivitas	21
1. Efisiensi	21
2. Efektivitas	22
E. Pengertian Pelayanan.....	23
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Identifikasi dan Definisi Konseptual Variabel	24
B. Definisi Operasional Variabel.....	25
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	25
D. Lokasi Penelitian.....	26
E. Sumber Data.....	26
F. Teknik Pengumpulan Data.....	26
G. Teknik Analisis Data	27
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
A. Hasil Penelitian	29
1. Sejarah Singkat Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar	29
2. Lokasi Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar	30
3. Dasar Hukum	30
4. Visi, Misi dan Program	31

5. Tujuan dan Sasaran	32
6. Cara Pencapaian Tujuan dan Sasaran	32
7. Struktur Organisasi Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar.....	33
8. Jumlah Karyawan Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar	52
9. Jasa dan Layanan yang Diberikan Oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar	54
10. Alur Pengajuan Permohonan	56
11. Anggaran dan Realisasi Biaya	57
B. Pembahasan Hasil Penelitian	59
1. Analisis Struktur Organisasi	59
2. Analisis Proses Pengendalian Manajemen	60
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	69
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Klasifikasi Pegawai Menurut Fungsi Operasioal.....	53
2. Tingkat Pendidikan Karyawan	53
3. Jumlah Target dan Realisai Kegiatan Tahun 2004.....	58
4. Anggaran Biaya dan Realisasi Biaya Tahun 2004.....	59
5. Jumlah Target dan Realisai Kegiatan Tahun 2004.....	62
6. Pemisahan Biaya yang Terkendali dan Tidak Terkendali.....	64
7. Anggaran dan Realisasi Biaya Tahun 2004	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Struktur Organisasi Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar.....	35
2. Alur Pengajuan Jasa Oleh Pemohon.....	56

ABSTRAKSI

Di dalam melakukan penelitian ini penulis memiliki tujuan yang akan dijadikan acuan dalam menyusun tugas akhir. Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis pada Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar adalah untuk mengetahui bagaimanakah penerapan sistem pengendalian manajemen pada Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar khususnya bagian pelayanan dan untuk menganalisis efisiensi dan efektivitas kegiatan pelayanan pada Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar.

Pada saat melakukan penelitian pada Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar khususnya pada bagian urusan umum dan urusan keuangan penulis menggunakan atau melakukan analisis data dengan cara mengadakan tanya jawab (interview) dengan pihak-pihak yang terkait terutama pada bagian urusan umum dan urusan keuangan, pencatatan atau pengopian dokumen-dokumen yang dianggap ada hubungannya dengan topik penelitian, dan melakukan pengamatan secara langsung tentang cara kerja bagian pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar.

Setelah melakukan penelitian berdasarkan penelitian sebagai acuan, menentukan alat analisis yang digunakan. Maka, pada akhirnya akan didapat atau diperoleh hasil penelitian dari penelitian yang dilakukan. Adapun hasil penelitian yang diperoleh penulis setelah melakukan penelitian pada Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar khususnya pada bagian pelayanan adalah bahwa sistem pengendalian manajemen Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar dalam penyusunan anggaran tidak melibatkan bawahan yang berhubungan langsung dengan bagian pelayanan. Hal ini mengakibatkan anggaran yang ada bukan merupakan anggaran yang valid sehingga karyawan bisa seenaknya saja menggunakan anggaran tersebut dan Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar dalam melaksanakan kegiatan kurang efektif dan kurang efisien, sebenarnya bukan karena manajemen tidak efisien dalam mengatur biayanya. Hal ini disebabkan karena adanya faktor lain yang di luar kendali perusahaan.

