

Analisis Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik dengan Pendekatan *Value For Money*

Raja Suci Salsabila Larasati*, Nurhayati

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*sucisalsabila1@gmail.com, nurhayatikanom485@gmail.com

Abstract. This research was conducted based on the phenomenon that the services of public sector organizations during COVID-19, especially in the field of health, are declining, while health in the present is becoming increasingly important. So that performance measurement is needed for public sector organizations. The purpose of this study is to find out the performance of Karimun Regency Meral Health Center with a value for money approach from 2018 to 2020 as measured in three aspects, namely economic, efficiency, and effectiveness. This type of research is a case study with quantitative descriptive research methods and uses secondary data collected with documentation techniques and data analysis techniques using the value for money approach. Results from the study showed that (1) performance at an economic level fluctuated but was still in the economic category with a range of 77.79-62.44 percent; (2) performance at efficiency levels also fluctuates between efficient and inefficient categories with a range of 96.84-34.94 percent; (3) performance at the effectiveness level increases annually in the effectiveness category with a range of 58.33-28.42 percent.

Keywords: *Effectiveness, Efficiency, Economics, Performance Measurement, Value for Money.*

Abstrak. Penelitian ini dilakukan atas dasar fenomena bahwa pelayanan organisasi sektor publik pada masa COVID-19 khususnya di bidang kesehatan mengalami penurunan, sedangkan kesehatan di masa sekarang menjadi kian penting. Sehingga diperlukan pengukuran kinerja terhadap organisasi sektor publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Puskesmas Meral Kabupaten Karimun dengan pendekatan value for money dari tahun 2018 hingga tahun 2020 yang diukur dari tiga segi, yaitu segi ekonomis, efisiensi, dan efektivitas. Jenis penelitian ini adalah studi kasus dengan metode penelitian deskriptif kuantitatif serta menggunakan data sekunder yang dikumpulkan dengan teknik dokumentasi dan teknik analisis data menggunakan pendekatan value for money. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa (1) kinerja pada tingkat ekonomis mengalami fluktuasi namun masih berada dalam kategori ekonomis dengan rentang 77,79-62,44 persen; (2) kinerja pada tingkat efisiensi juga mengalami fluktuasi antara kategori efisien dan tidak efisien dengan rentang 96,84-34,94 persen; (3) kinerja pada tingkat efektivitas mengalami peningkatan setiap tahunnya dalam kategori efektivitas dengan rentang 58,33-28,42 persen.

Kata Kunci: *Efektivitas, Efisiensi, Ekonomis, Pengukuran Kinerja, Value for Money.*

A. Pendahuluan

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan serangkaian aktivitas yang memiliki tujuan membantu setiap warga negara dalam memenuhi kebutuhan pelayanannya baik atas kebutuhan barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Salah satu bidang pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat adalah bidang kesehatan. Di masa sekarang, di mana seluruh dunia sedang menghadapi pandemi COVID-19, kesehatan menjadi kian penting dan dibutuhkan sehingga diperlukan fasilitas pelayanan kesehatan yang semakin baik untuk membantu mendorong serta memperbaiki kesehatan masyarakat. Namun, pelayanan publik selama masa COVID-19 mengalami penurunan sehingga diperlukan pengukuran kinerja organisasi sektor publik baik kinerja keuangan maupun non-keuangan. Salah satu pendekatan yang digunakan dalam mengukur kinerja organisasi sektor publik adalah pendekatan *value for money*,

Mardiasmo (2002: 121) mengemukakan bahwa pengukuran kinerja merupakan sebuah sistem yang berguna sebagai alat ukur finansial dan nonfinansial untuk menilai pencapaian strategi yang dilakukan oleh manajer publik serta dapat berguna sebagai alat pengendalian manajemen dengan cara menetapkan *reward and punishment system* untuk menguatkan pengukuran kinerja organisasi. Sedangkan menurut Mahmudi (2010: 57, 60) pengukuran kinerja termasuk ke dalam sistem pengendalian manajemen sebagai salah satu elemen penting fungsi pengendalian manajemen yang berguna dalam mengendalikan kegiatan

Organisasi sektor publik menurut Mahsun dkk. (2013: 14) merupakan sebuah organisasi sosial, organisasi non-profit, maupun organisasi pemerintahan yang memiliki kepentingan umum kepada masyarakat dan menyediakan barang ataupun jasa kepada masyarakat atau publik dimana pembayaran diterima dengan pajak ataupun pendapatan negara lainnya yang telah diatur dengan hukum yang ada.

Mahmudi (2010: 83) mengatakan bahwa *value for money* merupakan penghargaan terhadap setiap rupiah secara layak dan digunakan dengan sebaik-baiknya sehingga menjadi konsep yang harus ada dalam organisasi sektor publik serta terdiri dari tiga elemen utama, yaitu ekonomi, efisiensi, dan efektivitas. Sedangkan Mardiasmo (2002: 4) menjelaskan bahwa *value for money* merupakan konsep yang digunakan dalam organisasi sektor publik sebagai dasar pengelolaannya yang terdiri dari tiga elemen utama, yaitu ekonomis, efisiensi, dan efektivitas.

Mardiasmo (2002: 131) menambahkan bahwa ekonomi memiliki hubungan antara pasar dan masukan (cost of input) dimana merupakan bentuk praktik penghematan dengan melakukan pengelolaan secara cermat agar tidak terjadi pemborosan. Suatu kegiatan dikatakan ekonomis jika dapat mengurangi atau menghilangkan biaya-biaya yang tidak perlu. Efisiensi memiliki hubungan antara perbandingan output yang dihasilkan dari penggunaan input yang ada yang dalam hal ini erat dengan konsep produktivitas. Dimana suatu kegiatan dapat dikatakan efisiensi jika hasil yang dicapai merupakan hasil penggunaan sumber daya dan dana seminimal mungkin (spending well). Efektivitas terkait erat dengan hasil yang dicapai atau tujuan yang telah tercapai (hasil guna) yang memiliki hubungan antara keluaran dan tujuan yang ingin dicapai. Suatu kegiatan dikatakan efektif jika tujuan yang telah direncanakan dapat dicapai dari proses kegiatan yang dilaksanakan (spending wisely).

Pengukuran kinerja sektor publik dengan teknik *Value For Money* dapat digunakan pada Puskesmas Meral yang merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kabupaten Karimun.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kinerja Puskesmas Meral Kabupaten Karimun yang diukur dengan menggunakan pendekatan *Value For Money*”. lal tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui kinerja Puskesmas Meral Kabupaten Karimun yang diukur dengan menggunakan pendekatan *Value For Money*.

B. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian ini adalah studi kasus dengan metode penelitian deskriptif kuantitatif serta menggunakan data sekunder yang dikumpulkan dengan teknik dokumentasi dan teknik analisis data menggunakan pendekatan *value for money*.

Tingkat Ekonomis

$$\text{Ekonomi} = \frac{\text{Input}}{\text{Harga Input (Rp)}} \times 100\%$$

Input: Realisasi Anggaran
 Harga *Input* (Rp): Anggaran

Penarikan kesimpulan dari pengukuran ekonomis menggunakan kriteria yang dikemukakan oleh Mahsun (2013: 186), yaitu:

Tabel 1.

Penarikan Kesimpulan Tingkat Ekonomis	
<100%	Ekonomis
=100%	Ekonomis Berimbang
>100%	Tidak Ekonomis

Tingkat Efisiensi

$$\text{Efisiensi} = \frac{\text{Output}}{\text{Input}} \times 100\%$$

Output: Capaian Kegiatan
Input: Tingkat Ekonomis

Tabel 2.

Penarikan Kesimpulan Tingkat Efisiensi	
<100%	Efisien
=100%	Efisiensi Berimbang
>100%	Tidak Efisien

Tingkat Efektivitas

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Outcome}}{\text{Output}} \times 100\%$$

Outcome: Cakupan Kegiatan
Output: Capaian Kegiatan

Tabel 3.

Penarikan Kesimpulan Tingkat Efektivitas	
<100%	Tidak Efektif
=100%	Efektivitas Berimbang
>100%	Efektif

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berikut ini tabel hasil analisis data dalam mengukur kinerja pada Puskesmas Meral Kabupaten Karimun dengan pendekatan *Value For Money*.

Tingkat Ekonomis

Tabel 4.

	2018	2019	2020
Ekonomis	86,67% (39 Kegiatan Keuangan)	89,36% (42 Kegiatan Keuangan)	90,48% (38 Kegiatan Keuangan)
Ekonomis Berimbang	13,33% (6 Kegiatan Keuangan)	10,64% (5 Kegiatan Keuangan)	9,52% (4 Kegiatan Keuangan)
Tidak Ekonomis	-	-	-

	Total Anggaran	Total Realisasi Anggaran	Nilai Ekonomis (%)	Keterangan
2018	3.088.528.971	2.324.959.237	75,28	Ekonomis
2019	3.966.179.000	2.476.310.279	62,44	Ekonomis
2020	3.322.279.320	2.584.370.343	77,79	Ekonomis

Pada tahun 2018, Puskesmas Meral Kabupaten Karimunan memiliki 3 program keuangan dengan masing-masing terdiri dari 1 kegiatan. Dalam 1 kegiatan memiliki berbagai jenis pengeluaran terhadap anggaran yang digunakan. Total keseluruhan pengeluaran adalah sebanyak 45 jenis pengeluaran.

Berdasarkan hasil analisis perhitungan ekonomis di atas, pada tahun 2018, sebanyak 86,67% atau 39 jenis pengeluaran berada pada tingkat ekonomis dan 13,33% atau 6 jenis pengeluaran berada pada tingkat ekonomis berimbang. Namun jika berdasarkan hasil analisis perhitungan ekonomis secara keseluruhan Puskesmas Meral berada pada tingkat yang ekonomis karena hasil yang didapat kurang dari 100% yaitu dengan nilai sebesar 75,28%. Dimana total dari anggaran yang disediakan, yaitu sebesar Rp 3.088.528.971 hanya digunakan sebanyak Rp 2.324.959.237 sehingga menunjukkan bahwa Puskesmas Meral telah menghemat anggaran sebesar Rp 763.569.734.

Pada tahun 2019, Puskesmas Meral Kabupaten Karimun juga memiliki 3 program keuangan dengan masing-masing terdiri dari 1 kegiatan. Dalam 1 kegiatan memiliki berbagai jenis pengeluaran terhadap anggaran yang digunakan. Total keseluruhan pengeluaran adalah sebanyak 47 jenis pengeluaran.

Berdasarkan hasil analisis perhitungan ekonomis di atas, pada tahun 2019, sebanyak 89,36% atau 42 jenis pengeluaran berada pada tingkat ekonomis dan 10,64% atau 5 jenis pengeluaran berada pada tingkat ekonomis berimbang. Namun jika berdasarkan hasil analisis

perhitungan ekonomis secara keseluruhan Puskesmas Meral berada pada tingkat yang ekonomis karena hasil yang didapat kurang dari 100% yaitu dengan nilai sebesar 62,44%. Dimana total dari anggaran yang disediakan, yaitu sebesar Rp 3.966.179.000 hanya digunakan sebanyak Rp 2.476.310.229 sehingga menunjukkan bahwa Puskesmas Meral telah menghemat anggaran sebesar Rp 1.489.868.721.

Pada tahun 2020, Puskesmas Maeral Kabupaten Karimun memiliki 3 program keuangan dengan masing-masing terdiri dari 1 kegiatan. Dalam 1 kegiatan memiliki berbagai jenis pengeluaran terhadap anggaran yang digunakan. Total keseluruhan pengeluaran adalah sebanyak 42 jenis pengeluaran.

Berdasarkan hasil analisis perhitungan ekonomis di atas, sebanyak 90,48% atau 38 jenis pengeluaran berada pada tingkat ekonomis dan 9,52% atau 4 jenis pengeluaran berada pada tingkat ekonomis berimbang. B= Namun jika berdasarkan hasil analisis perhitungan ekonomis secara keseluruhan Puskesmas Meral berada pada tingkat yang ekonomis karena hasil yang didapat kurang dari 100% yaitu dengan nilai sebesar 77,79%. Dimana total dari anggaran yang disediakan, yaitu sebesar Rp 3.222.279.320 hanya digunakan sebanyak Rp 2.584.370.343 sehingga menunjukkan bahwa Puskesmas Meral telah menghemat anggaran sebesar Rp 737.908.977.

Puskesmas Meral Kabupaten Karimun selama tiga tahun mengalami fluktuasi namun masih dalam tingkat ekonomis. Pada tahun 2018 menunjukkan bahwa Puskesmas Meral berada pada tingkat ekonomis dengan nilai sebesar 75,28%, lalu pada tahun selanjutnya mengalami penurunan menjadi 62,44% namun masih berada pada tingkat ekonomis. Terakhir pada tahun 2020, yaitu masa saat COVID-19 melanda, Puskesmas Meral mengalami peningkatan menjadi sebesar 77,79% dimana ini menunjukkan bahwa pada tahun 2020 kinerja Puskesmas Meral pada tingkat ekonomis tidak mengalami penurunan. Bahkan mengalami peningkatan yang lebih baik dibandingkan pada tahun-tahun sebelumnya yaitu tahun 2018 dan tahun 2019.

Tingkat Efisiensi

Tabel 5.

	2018	2019	2020
Efisien	96,84% (92 Kegiatan Pelayanan)	39,94% (29 Kegiatan Pelayanan)	50,52% (49 Kegiatan Pelayanan)
Efisiensi Berimbang	-	-	-
Tidak Efisien	3,16% (3 Kegiatan Pelayanan)	65,06% (54 Kegiatan Pelayanan)	49,48% (48 Kegiatan Pelayanan)

Pada tahun 2018, Puskesmas Meral Kabupaten Karimun memiliki 10 program dengan total kegiatan pelayanan adalah sebanyak 95 kegiatan.

Berdasarkan hasil analisis perhitungan efisiensi di atas, pada tahun 2018 sebanyak 96,84% atau 92 jenis kegiatan pelayanan berada pada tingkat efisien dan 3,14% atau 3 jenis kegiatan pelayanan berada pada tingkat tidak efisien. Berdasarkan hasil analisis perhitungan efisien secara keseluruhan Puskesmas Meral berada pada tingkat yang efisien karena 95 kegiatan yang dilakukan menghasilkan analisis perhitungan yang kurang dari 100% yaitu dengan nilai sebesar 96,84%.

Pada tahun 2019, Puskesmas Meral Kabupaten Karimun memiliki 9 program dengan total kegiatan pelayanan adalah sebanyak 83 kegiatan.

Berdasarkan hasil analisis perhitungan efisiensi di atas, pada tahun 2019, sebanyak 34,94% atau 29 jenis kegiatan pelayanan berada pada tingkat ekonomis dan 65,06% atau 54 jenis kegiatan pelayanan berada pada tingkat tidak efisien. Berdasarkan hasil analisis perhitungan efisiensi secara keseluruhan Puskesmas Meral berada pada tingkat yang tidak efisien karena 54 kegiatan yang dilakukan menghasilkan analisis perhitungan yang lebih dari 100% yaitu dengan nilai sebesar 65,06%. Hasil analisis perhitungan ini juga menunjukkan bahwa tingkat efisiensi Puskesmas Meral pada tahun 2019 mengalami penurunan menjadi 34,94%.

Pada tahun 2019, Puskesmas Meral Kabupaten Karimun memiliki 12 program total kegiatan pelayanan adalah sebanyak 97 kegiatan.

Berdasarkan hasil analisis perhitungan efisiensi di atas, pada tahun 2020, sebanyak 50,52% atau 49 jenis kegiatan pelayanan berada pada tingkat efisien dan 49,48% atau 48 jenis kegiatan pelayanan berada pada tingkat tidak efisien. Berdasarkan hasil analisis perhitungan efisiensi secara keseluruhan Puskesmas Meral berada pada tingkat yang efisien karena 49 kegiatan yang dilakukan menghasilkan analisis perhitungan yang kurang dari 100% yaitu dengan nilai sebesar 50,52%. Hasil analisis perhitungan ini juga menunjukkan bahwa Puskesmas Meral pada tahun 2020 mengalami peningkatan tingkat efisiensi menjadi 50,52%.

Puskesmas Meral Kabupaten Karimun selama tiga tahun mengalami fluktuasi antara tingkat efisiensi dengan tingkat tidak efisien. Pada tahun 2018 menunjukkan bahwa Puskesmas Meral berada pada tingkat efisien dengan nilai sebesar 96,84%, lalu pada tahun selanjutnya Puskesmas Meral hanya dapat mencapai tingkat efisiensi sebesar 34,94% yang berarti telah terjadi penurunan dengan sisa persentase sebesar 65,06% berada pada tingkat tidak efisien. Terakhir pada tahun 2020, yaitu masa saat COVID-19 melanda, Puskesmas Meral kembali berada pada tingkat efisien dengan persentase sebesar 50,52% dimana ini menunjukkan bahwa pada tahun 2020 kinerja Puskesmas Meral pada tingkat efisien tidak mengalami penurunan walaupun tidak dapat mencapai tingkat efisiensi pada tahun 2018.

Tingkat Efektivitas

Tabel 6.

	2018	2019	2020
Efektif	28,42% (27 Kegiatan Pelayanan)	41,46% (34 Kegiatan Pelayanan)	58,33% (56 Kegiatan Pelayanan)
Efektivitas Berimbang	7,37% (7 Kegiatan Pelayanan)	26,83% (22 Kegiatan Pelayanan)	34,38% (33 Kegiatan Pelayanan)
Tidak Efektif	7,37% (7 Kegiatan Pelayanan)	31,71% (26 Kegiatan Pelayanan)	7,29 (7 Kegiatan Pelayanan)

Pada tahun 2018, Puskesmas Meral Kabupaten Karimun memiliki 10 program dengan total kegiatan pelayanan adalah sebanyak 95 kegiatan dimana 54 kegiatan diantaranya tidak dilaksanakan sehingga tidak dapat dilakukan analisis perhitungan dan hanya 41 kegiatan diantaranya yang dapat dilakukan analisis perhitungan.

Berdasarkan hasil analisis perhitungan efektivitas di atas, pada tahun 2018, sebanyak 28,42% atau 27 jenis kegiatan pelayanan berada pada tingkat efektif, lalu pada tingkat efektivitas berimbang dan tidak efektif masing-masing sebanyak 7,37% atau sebanyak 7 jenis kegiatan pelayanan. Berdasarkan hasil analisis perhitungan efektivitas secara keseluruhan Puskesmas Meral berada pada tingkat yang efektif karena 27 kegiatan yang dilakukan menghasilkan analisis perhitungan yang lebih dari 100% yaitu dengan nilai sebesar 28,42%.

Pada tahun 2019, Puskesmas Meral Kabupaten Karimun memiliki 9 program dengan total kegiatan pelayanan adalah sebanyak 83 kegiatan dimana 1 kegiatan tidak dilaksanakan sehingga tidak dapat dilakukan analisis perhitungan dan hanya 82 kegiatan diantaranya yang dapat dilakukan analisis perhitungan.

Berdasarkan hasil analisis perhitungan efektivitas di atas, pada tahun 2019, sebanyak 41,46% atau 34 jenis kegiatan pelayanan berada pada tingkat efektif, lalu sebanyak 26,83% atau 22 jenis kegiatan pelayanan berada pada tingkat efektivitas berimbang, dan sebanyak 31,71% atau 26 jenis kegiatan pelayanan berada pada tingkat tidak efektif. Berdasarkan hasil analisis perhitungan efektivitas secara keseluruhan Puskesmas Meral berada pada tingkat yang efektif karena 34 kegiatan yang dilakukan menghasilkan analisis perhitungan yang lebih dari 100% yaitu dengan nilai sebesar 41,46%. Hasil analisis perhitungan ini juga menunjukkan bahwa tingkat efektivitas Puskesmas Meral pada tahun 2019 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya.

Pada tahun 2020, Puskesmas Meral Kabupaten Karimun memiliki 12 program total kegiatan pelayanan adalah sebanyak 97 kegiatan dimana 1 kegiatan tidak dilaksanakan sehingga tidak dapat dilakukan analisis perhitungan dan hanya 96 kegiatan diantaranya yang dapat dilakukan analisis perhitungan.

Berdasarkan hasil analisis perhitungan efektivitas di atas, pada tahun 2020, sebanyak 58,33% atau 56 jenis kegiatan pelayanan berada pada tingkat efektif, lalu sebanyak 34,38% atau 33 jenis kegiatan pelayanan berada pada tingkat efektivitas berimbang, dan sebanyak 7,29% atau 7 jenis kegiatan pelayanan berada pada tingkat tidak efisien. Berdasarkan hasil analisis perhitungan efektivitas secara keseluruhan Puskesmas Meral berada pada tingkat yang efektif karena 56 kegiatan yang dilakukan menghasilkan analisis perhitungan yang lebih dari 100% yaitu dengan nilai sebesar 58,33%. Hasil analisis perhitungan ini juga menunjukkan bahwa Puskesmas Meral pada tahun 2020 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya.

Puskesmas Meral Kabupaten Karimun selama tiga tahun mengalami peningkatan secara terus menerus pada tingkat efektivitas. Pada tahun 2018 menunjukkan bahwa Puskesmas Meral berada pada tingkat efektif dengan nilai sebesar 28,42%, lalu pada tahun selanjutnya Puskesmas Meral mengalami peningkatan lagi sebesar 41,46%. Terakhir pada tahun 2020, yaitu masa saat COVID-19 melanda, Puskesmas Meral tetap berada pada tingkat efektif dengan peningkatan sebesar 58,33% dimana ini menunjukkan bahwa pada tahun 2020 kinerja Puskesmas Meral pada tingkat efektifitas mengalami peningkatan setiap tahunnya.

D. Kesimpulan

Berikut ini kesimpulan dari hasil analisis data terkait pengukuran kinerja pada Puskesmas Meral Kabupaten Karimun dengan pendekatan *value for money*.

1. **Ekonomis**
 Pada tingkat ekonomis, kinerja Puskesmas Meral Kabupaten Karimun dari tahun 2018 hingga tahun 2020 berada pada tingkat yang ekonomis walaupun mengalami fluktuasi selama tiga tahun tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Meral Kabupaten Karimun dapat menggunakan anggaran seminimal mungkin sehingga tidak terjadi pemborosan dan penggunaan anggaran yang tidak produktif (*spending less*).
2. **Efisiensi**
 Pada tingkat efisiensi, kinerja Puskesmas Meral Kabupaten Karimun dari tahun 2018 hingga tahun 2020 mengalami fluktuasi selama tiga tahun tersebut. Dimana pada tahun 2018 Puskesmas Meral berada pada tingkat yang efisien, namun pada tahun 2019 mengalami penurunan kinerja karena anggaran yang digunakan dan dialokasikan pada sebagian besar kegiatan pelayanan yang ada tidak dapat mencapai target sasaran kegiatan. Lalu pada tahun 2020, kinerja Puskesmas Meral mengalami peningkatan menjadi efisien walaupun peningkatannya tidak lebih besar dari tahun 2018 sehingga hal ini menunjukkan bahwa target sasaran kegiatan Puskesmas Meral Kabupaten Karimun dapat dicapai secara maksimal dengan penggunaan anggaran seminimal mungkin.
3. **Efektivitas**
 Pada tingkat efektivitas, kinerja Puskesmas Meral Kabupaten Karimun dari tahun 2018 hingga tahun 2020 berada pada tingkat yang efektif dengan peningkatan setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pelayanan Puskesmas Meral Kabupaten Karimun dapat dicapai sesuai dengan sasaran target kegiatan sehingga dampak yang dirasakan masyarakat dari pencapaian target sasaran kegiatan tersebut berada pada tingkat yang maksimal (*spending wisely*).

Acknowledge

Terimakasih sebesar-besarnya kepada Ibunda tercinta Raden Endang Sulistiany dan Ayahanda terciinta Raja Rustam Effendi yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis agar dapat memperoleh ilmu baik secara moril maupun materiil serta selalu sabar dalam menghadapi perilaku penulis dan selalu mendidik penulis. Selanjutnya, penulis juga ingin menyampaikan terimakasih kepada Nurhayati, SE, M.Si, Ak, CA selaku pembimbing yang telah membantu penulis dengan sabar dan penuh kasih sayang serta dedikasi yang tinggi dalam memberikan

arahan untuk menyempurnakan penelitian ini dari awal hingga terselesaikannya penelitian ini

Daftar Pustaka

- [1] Indonesia, Republik. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Indonesia.
- [2] Mahsun, Moh., Firma Sulistiyowati, and Heribertus Andre Purwanugraha. 2013. *Akuntansi Sektor Publik*. 3rd ed. Yogyakarta: BPF E.
- [3] Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. 2nd ed. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- [4] Mahsun, Moh., Firma Sulistiyowati, and Heribertus Andre Purwanugraha. 2013. *Akuntansi Sektor Publik*. 3rd ed. Yogyakarta: BPF E
- [5] Mahsun, Mohamad. 2013. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. 1st ed. Yogyakarta: BPF E; Jaslim S. *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*. Bandung: Linda Karya; 2003.
- [6] Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. 1st ed. Yogyakarta: Andi
- [7] Tsani, Aulia Rabiun. & Nurleli. (2021). *Analisis Penerapan Total Quality Management dan Komitmen Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(1), 30-37