

**ANALISIS *VALUE FOR MONEY* DALAM MENINGKATKAN MUTU  
PELAYANAN PUBLIK PADA KONI PROVINSI BENGKULU  
(Studi Kasus Pada Program Upaya Pembinaan Atlet)**



**SKRIPSI**

**OLEH:**

**ENDANG KUSWOYO  
NPM.C1C109035**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BENGKULU  
2014**

**ANALISIS *VALUE FOR MONEY* DALAM MENINGKATKAN MUTU  
PELAYANAN PUBLIK PADA KONI PROVINSI BENGKULU  
(Studi Kasus Pada Program Upaya Pembinaan Atlet)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Universitas Bengkulu  
Untuk Memenuhi Salah Satu  
Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi**

**OLEH**


**ENDANG KUSWOYO  
NPM.C1C109035**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BENGKULU  
2014**

Skripsi oleh **Endang Kuswoyo** ini  
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Bengkulu, 9 Januari 2014

Pembimbing



**Dr. Fadli, S.E., M.Si., Ak**  
NIP. 19730203 199802 1 001

Mengetahui,

Ketua Program Ekstensi Ekonomi



**Syamsul Bachri, S.E., M.Si**  
NIP. 19560102 198603 1 002



Sketsi oleh Endang Kuswoyo ini  
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada hari Kamis tanggal 9 Januari 2014

Dewan Penguji :

Ketua

Anggota I

  
Dr. Fadli, S.E., M.Si., Ak  
NIP. 19730203 199802 1 001

  
Isma Corrynata, S.E., M.Si., Ak  
NIP. 19740306 199903 2 001

Anggota II

Anggota III

  
Lismawati, S.E., M.Si., Ak  
NIP. 19750217 200312 2 001

  
Siti Aisvah, S.E., M.Sc. Ak  
NIP. 19780510 200501 2 003

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi,

  
Prof. Lizar Alfansi, S.E., M.B.A., Ph.D  
NIP. 19640601 198903 1 005

## MOTTO

Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh.

- **Confusius**

Mereka berkata bahwa setiap orang membutuhkan tiga hal yang akan membuat mereka berbahagia di dunia ini, yaitu; seseorang untuk dicintai, sesuatu untuk dilakukan, dan sesuatu untuk diharapkan. - **Tom Bodett**

Bekerjalah bagaikan tak butuh uang. Mencintailah bagaikan tak pernah disakiti. Menarilah bagaikan tak seorang pun sedang menonton. - **Mark Twain**

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- ✚ Allah SWT yang telah memberikan ku ridho dan selalu mendengar di setiap doa - doa ku
- ✚ Kedua orang tua saya tercinta, terima kasih untuk segenap perhatian, kesabaran dan cucuran air mata yang kalian teteskan dalam setiap Doa tulus yang kalian panjatkan kepada Allah SWT untuk kebaikanku, semoga saya dapat membuat kalian bangga selalu. Amin.....

- ✦ Resti Devitasari calon pendamping hidupku yang telah memberikan semangat untuk tidak putus asa.
- ✦ Para dosen dan pembimbing terima kasih atas ilmu yang telah di berikan.
- ✦ Para sahabat, almamaterku dan teman-teman seperjuangan.





**JURUSAN AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI**

---

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**ANALISIS VALUE FOR MONEY DALAM MENINGKATKAN MUTU  
PELAYANAN PUBLIK PADA KONI PROVINSI BENGKULU  
(Studi Kasus Pada Program Upaya Pembinaan Atlet)**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah tulisan saya sendiri, dan tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada tulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Universitas batal saya terima.

Bengkulu, Januari 2014



**Endang Kuswoyo**

## KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah, penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya jualah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul *Analisis Value For Money Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Pada KONI Provinsi Bengkulu (Studi Kasus Pada Program Upaya Pembinaan Atlet)*. Skripsi ini dibuat dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Ekstensi Strata Satu Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan dalam penyelesaian proposal skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Fadli, S.E., M.Si., Ak selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi ini, berkat bimbingan, dorongan, arahan, petunjuk dan kesabaran yang tak habisnya kepada penulis serta berbagai bantuan, sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan akhirnya.
2. Ibu Siti Aisyah, S.E., M.Sc., Ak, Ibu Lismawati, S.E., M.Si., Ak dan Ibu Isma Coryanata, S.E., M.Si, Ak selaku dewan penguji dalam pengujian skripsi ini.
3. Bapak Prof. Lizar Alfansi, S.E., MBA., Ph.D., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu.
4. Bapak Syamsul Bachri, S.E., M.Si selaku Ketua Program Ekstensi Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu
5. Ibu Isma Coryanata, S.E., M.Si., Ak selaku Program Studi Ekstensi Fakultas



Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu

6. Bapak Drs. Sanuludin Selaku Wakil Ketua Umum KONI Provinsi Bengkulu yang telah banyak memberikan informasi dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Atlet berprestasi KONI Provinsi Bengkulu sebagai responden yang telah memberikan masukan dan informasi untuk penyelesaian skripsi ini.
8. Segenap Bapak/Ibu dosen (staf pengajar) dan seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini

Akhirnya penulis mengucapkan mohon maaf atas segala kekurangan dan kelemahan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Harapan penulis semoga skripsi ini mendatangkan manfaat bagi kita semua, aamiin ya rabbal 'alamin.

Bengkulu, Januari 2014

Penulis

**ANALYSIS VALUE FOR MONEY IN PUBLIC SERVICE IMPROVEMENT  
QUALITY AT KONI BENGKULU PROVINCE  
(Study On Development Efforts Athlete Program )**

**ABSTRACT**

By  
Endang Kuswoyo <sup>1)</sup>  
Dr. Fadli, S.E., M.Si., Ak <sup>2)</sup>

The purpose of this study was to analyze the quality of public services of the Komite (KONI), especially in the athlete development program through the analysis of value for money. For the measurement of athlete satisfaction with the services provided by KONI Bengkulu Province conducted by SME (Society Satisfaction Index) against 27 athletes excel at KONI Bengkulu province in 2012 and for the analysis of value for money is measured in terms of economy and efficiency, in this study, the measurement value economy, using interview techniques, the value of output and efficiency using the ratio of the input budget data KONI outstanding athlete coaching Bengkulu province in 2012.

Results show satisfaction index athletes with the services provided by the Sports Committee of Bengkulu Province of 1,026. So from these results indicate that the athlete had been satisfied with the services provided by the Sports Committee of Bengkulu province as being in the interval 918-1134. Economy KONI Bengkulu province due to the presence of penerpaan economic system can minimize the cash outlay for the fulfillment of the purposes of the athlete and the coach so that the funds can be used economically possible with maximum results. The measurement results demonstrate the efficiency excellent results. This can be seen from the output on every program that I researched, capable of producing only result from statistic analysis maximum output with minimum input or inputs that have been determined.

*Keywords: service, value for money, athletes*

- 1) Student
- 2) Supervisor

**ANALISIS VALUE FOR MONEY DALAM MENINGKATKAN MUTU  
PELAYANAN PUBLIK PADA KONI PROVINSI BENGKULU  
(Studi Kasus Pada Program Upaya Pembinaan Atlet)**

Oleh :  
Endang Kuswoyo <sup>1)</sup>  
Dr. Fadli, S.E., M.Si., Ak <sup>2)</sup>

**RINGKASAN**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis mutu Pelayanan Publik di Komite Olahraga Nasional Indonesia (KONI) terutama pada program pembinaan atlet melalui analisis *value for money*.

Untuk pengukuran kepuasan atlet terhadap pelayanan yang diberikan oleh KONI Provinsi Bengkulu dilakukan dengan IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) terhadap 27 orang atlet berprestasi pada KONI Provinsi Bengkulu tahun 2012 dan untuk analisis *value for money* diukur dari segi ekonomi, efisiensi dan efektivitas, dalam penelitian ini pelaksanaan program pembinaan Atlet berprestasi pada KONI Provinsi Bengkulu sudah berjalan secara ekonomi, dan penyaluran dana sudah terealisasi seefisien mungkin, serta pelaksanaan program pembinaan sudah berjalan efektif.

Dari pengolahan data diperoleh hasil Hasil indeks kepuasan atlet terhadap pelayanan yang diberikan oleh KONI Provinsi Bengkulu sebesar 1.026. Sehingga dari hasil ini menunjukkan bahwa atlet sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh KONI Provinsi Bengkulu karena berada pada interval 918 – 1.134. Hasil wawancara dengan salah satu petinggi KONI yaitu Ibu Apriyani menyatakan bahwa penerapan analisis *value for money* dari segi ekonomi sangat penting bagi KONI Provinsi Bengkulu karena dengan adanya penerapan system ekonomi maka dapat meminimalis pengeluaran kas untuk pemenuhan keperluan para Atlet dan Pelatih sehingga dana yang digunakan bisa sehemat mungkin dengan hasil yang maksimal. Hasil pengukuran nilai efisiensi menunjukkan hasil yang sangat baik. Hal ini terlihat dari output pada setiap program yang penulis teliti, mampu menghasilkan output yang maksimal dengan input minimal atau input yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat dikemukakan saran : 1) KONI dapat memberikan pelayanan terbaik bagi atlet binaan dengan merata tanpa harus membedakan prestasi dari atlet tersebut, dan terus memberikan kenyamanan bagi atlet, karena atlet merupakan asset bangsa yang sangat berharga. 2) KONI berusaha untuk terus memenuhi target program kerja yang telah ditetapkan dengan menerapkan Standar Pelayanan Minimal, agar selain tingkat ekonomi dan efisiensi tercapai, efektivitas pun dapat ditingkatkan dengan adanya kepuasan dari atlet.

Kata kunci : *pelayanan, value for money, atlet*

1) Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu

2) Dosen Pembimbing

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT.....	viii
RINGKASAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1. Pengertian <i>Value For Money</i> .....	7
2.1.2. Pelayanan Publik.....	9
2.1.3. Kualitas Pelayanan Publik.....	10
2.1.4. Komponen-komponen Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.5. Karakteristik Pelayanan.....	15
2.1.6. Standar Pelayanan Minimal (SPM).....	15
2.2. Penelitian Terdahulu.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Variabel Penelitian dan Operasional.....	18
3.3 Populasi dan Sampel.....	20
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	20
3.5 Metode Analisis Data.....	23
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum KONI Provinsi Bengkulu.....	26
4.1.1 Sejarah Singkat KONI Provinsi Bengkulu.....	26
4.1.2 Visi dan Misi KONI Provinsi Bengkulu.....	29
4.1.3 Struktur Organisasi.....	30
4.2 Hasil Analisis Data.....	36



4.2.1 Karakteristik Responden .....	36
4.2.2 Uji Validitas .....	37
4.2.3 Uji Reliabilitas .....	39
4.2.4 Analisis Kepuasan Pelayanan .....	39
4.2.5 Analisis <i>Value for Money</i> .....	44
4.3 Pembahasan.....	45
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	51
5.2 Implementasi Strategis .....	52
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	53
5.4 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA .....	54

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Nama Cabang Olah Raga dan Atlet Berprestasi KONI Provinsi Bengkulu Tahun 2012 .....	37
Tabel 4.2 Uji Validitas Indikator Penelitian .....	38
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Indikator Penelitian.....	39
Tabel 4.4 Persepsi Atlet Terhadap Pelayanan KONI Provinsi Bengkulu .....	42
Tabel 4.5 Realisasi Dana Anggaran KONI Provinsi Bengkulu Tahun 2012..	44

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Struktur organisasi KONI Provinsi Bengkulu.....	30

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	57
Lampiran 2 Hasil jawaban Atlet Terhadap Mutu Pelayanan KONI Provinsi Bengkulu .....	59
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	60
Lampiran 4 Nilai-Nilai R Tabel .....	61
Lampiran 4 Tanda Terima Dana Pembinaan Atlet Berprestasi KONI Provinsi Bengkulu Tahun 2012.....	62
Lampiran 5 Realisasi Dana Pembinaan Atlet Berprestasi KONI Provinsi Bengkulu Tahun 2012.....	63
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian.....	64
Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	65



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Citra buruk yang masih melekat pada sebagian besar pelayanan publik di Indonesia, salah satunya disebabkan masih kurangnya profesionalisme petugas pada organisasi pelayanan publik. Kenyataan ini menyadarkan kita semua akan perlunya perhatian khusus pada peran petugas langsung dalam pelayanan publik (Bastian, 2001). Pelayanan ini menyangkut tentang kinerja instansi publik yang seharusnya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Salah satu instansi pemerintah yang kinerjanya sering kali dikaitkan dengan kinerja keuangan pemerintah provinsi Bengkulu, yaitu Komite Olahraga Nasional Indonesia (KONI). KONI merupakan lembaga tertinggi olahraga di Indonesia yang membidangi olahraga prestasi. Olahraga prestasi dimaksud adalah cabang olahraga yang bernaung dibawah KONI dan melaksanakan pembinaan untuk meningkatkan prestasi olahraga di daerah, regional maupun nasional. Salah satu instansi pemerintah di Indonesia yang mengurus atlet-atlet yang berprestasi dalam meningkatkan prestasi mereka sehingga kinerja mereka dalam membawa nama daerah tetap bertahan. KONI yang mempunyai visi menjadikan organisasi yang independen dan profesional, untuk membangun prestasi olahraga nasional guna mengangkat harkat dan martabat bangsa Indonesia. Untuk mewujudkan visi tersebut, mereka menjalankan misi meningkatkan prestasi olahraga Indonesia, melalui pembinaan organisasi dan peningkatan sumber daya olahraga yang

efektif, penggunaan *sport science and technology*, serta membangun karakter olahragawan guna menciptakan atlet yang berprestasi di tingkat daerah, nasional dan internasional.

KONI adalah satu-satunya organisasi keolahragaan nasional yang berwenang mengkoordinasikan dan membina setiap atlet yang berprestasi di tingkat nasional dan seluruh olahraga berprestasi di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sebagai induk olahraga di Indonesia, KONI dibentuk pada 31 Desember 1966 dengan Ketua Umum Sri Sultan Hamengkubuwono IX, yang kemudian dikukuhkan dengan keputusan Presiden Nomor 57 tahun 1967. Keberadaan KONI ini juga dikuatkan dengan undang-undang Nomor 3 tahun 2005 tentang sistem keolahragaan nasional dan peraturan pemerintah Indonesia Nomor 16 tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Keolahragaan.

KONI juga merupakan salah satu lembaga pemerintahan daerah yang masih mendapatkan dananya dari dana APBD. Untuk mengukur penggunaan dana yang didapatkan KONI melalui APBD pemerintah daerah Provinsi Bengkulu dilakukan analisis *value for money*. Analisis *value for money* dirasakan perlu mengingat dana KONI merupakan dana dari APBD Provinsi Bengkulu seperti yang di lansir oleh sebuah berita dari *kabar tobo kito* yang memuat mengenai penggunaan dana hibah KONI yang baru di kucurkan sebesar 5 miliar rupiah yang sangat membutuhkan pantauan dari berbagai pihak. Menurut Mardiasmo (2002), *value for money* merupakan konsep pengelolaan organisasi sektor publik yang mendasarkan pada tiga elemen utama, yaitu: ekonomi, efisiensi,

dan efektivitas. Herawati (2012) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang saling terkait antara *value for money* terhadap peningkatan mutu pelayanan publik.

Penelitian tentang *value for money* sudah dilakukan oleh Annisa (2011) yang mengukur kinerja keuangan Dinas Kesehatan Kota Makassar melalui pengukuran 3E (Ekonomi, Efisiensi, dan Efektivitas). Hasil penelitiannya menyatakan bahwa untuk tingkat ekonomi dan efisiensi, Dinas Kesehatan Kota Makassar mampu mencapai hasil yang cukup baik. Namun, untuk tingkat efektivitasnya masih kurang karena didasari tingkat kepuasan masyarakat yang belum maksimal.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya dengan mengembangkan tempat penelitiannya. Pada penelitian sebelumnya, peneliti melakukan penelitian di Dinas Kesehatan Kota Makassar sedangkan penelitian ini dilakukan di Komite Olahraga Nasional Indonesia (KONI) Provinsi Bengkulu. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengajukan judul **“Analisis Value For Money Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Pada KONI Provinsi Bengkulu: Study Kasus Pada Program Upaya Pembinaan Atlet.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Untuk mengetahui seberapa baik tingkat kinerja Komite Olahraga Nasional Indonesia (KONI) terutama pada program meningkatkan mutu pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan para atlet yang dibina. Berdasarkan latar belakang di atas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja Komite Olahraga Nasional Indonesia (KONI) dalam upaya

meningkatkan mutu pelayanan publik terutama pada program upaya pembinaan atlet?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis mutu Pelayanan Publik di Komite Olahraga Nasional Indonesia (KONI) terutama pada program pembinaan atlet melalui analisis *value for money*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Kontribusi bagi ilmu pengetahuan secara teori dan praktek adalah :

#### **1. Bagi KONI**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk dijadikan sebagai bahan masukan untuk kemajuan kinerja pegawai-pegawai terutama dalam penelitian dan analisis laporan keuangan untuk mendukung terciptanya tujuan pemerintahan di masa depan.

#### **2. Bagi Ilmu Akuntansi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan pengetahuan dan dapat menjadi bahan referensi khususnya untuk mengkaji topik-topik yang berkaitan dengan analisis kinerja keuangan melalui pendekatan *value for money*.

## **BAB II**



## KAJIAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teori

#### 2.1.1 Pengertian *Value For Money*

*Value for money* merupakan konsep pengelolaan organisasi sektor publik yang mendasarkan pada tiga elemen utama, yaitu : pertama, ekonomi, merupakan perbandingan *input* dengan *input value* yang dinyatakan dalam satuan moneter. Ekonomi terkait dengan sejauh mana organisasi sektor publik dapat meminimalisir *input resources* yang digunakan yaitu dengan menghindari pengeluaran yang boros dan tidak produktif; kedua, efisiensi, merupakan perbandingan output atau input yang dikaitkan dengan standar kinerja atau target yang telah ditetapkan; ketiga, efektivitas, tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan. Secara sederhana efektivitas merupakan perbandingan *outcome* dengan *output* (Mardiasmo, 2002).

Menurut Anggadini (2012) *value for money* adalah konsep pencairan dan penggunaan dan Pemerintah Daerah yang menetapkan prinsip ekonomi, efisiensi dan efektivitas, artinya pemerintah daerah harus selalu memperhatikan setiap sen/rupee(uang) yang diperoleh dan dipergunakan. *Value for money* diterapkan tiga prinsip dalam proses pengelolaan organisasi yaitu ekonomi, efisiensi dan efektivitas.

Ekonomi berkaitan dengan pemilihan dan penggunaan sumber daya dalam jumlah dan kualitas tertentu pada harga yang paling murah. Efisiensi berarti bahwa penggunaan dana masyarakat (*public money*) tersebut dapat menghasilkan

*output* yang maksimal (berdaya guna). Efektivitas berarti bahwa penggunaan anggaran tersebut harus mencapai target-target yang bertujuan untuk kepentingan publik.

Efisiensi berarti bahwa penggunaan dana masyarakat (*public money*) tersebut dapat menghasilkan *output* yang maksimal (berdaya guna) efektivitas berarti bahwa penggunaan anggaran tersebut harus mencapai target-target untuk tujuan kepentingan publik. Pengertian *value for money* dalam akuntansi sektor publik.

Tolak ukur dalam anggaran belanja suatu organisasi, baik organisasi yang berorientasi laba (swasta) maupun organisasi nonprofit (sektor publik) adalah *value for money* yang meliputi penilaian efisiensi, efektivitas, dan ekonomi. Dimana pengertian dari masing-masing elemen tersebut adalah :

1. Efisiensi adalah hubungan antara *input* dan *output* dimana barang dan jasa yang dibeli oleh organisasi digunakan untuk mencapai *output* tertentu. Atau dengan kata lain efisiensi merupakan perbandingan *output/input* yang dikaitkan dengan standar kinerja atau target yang telah ditetapkan (Bastian, 2006). Efisiensi merupakan hal terpenting di antara ketiga hal tersebut.
2. Efektivitas adalah hubungan antara *output* dan tujuan, dimana efektivitas diukur berdasarkan seberapa jauh tingkat *output*, kebijakan, dan prosedur organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Secara sederhana, efektivitas merupakan perbandingan *outcome* dengan *output*.
3. Ekonomi adalah hubungan antara pasar dan *input* dimana barang dan jasa dibeli pada kualitas yang diinginkan pada harga terbaik yang dimungkinkan.

Ekonomi terkait dengan sejauh mana organisasi sektor publik dapat meminimalisir *input resources* yang digunakan yaitu dengan menghindari pengeluaran yang boros dan tidak produktif (Bastian, 2006).

Dapat disimpulkan bahwa tiga indikator prestasi organisasi sektor publik akan dirinci sebagai berikut : ekonomi itu mengenai *input*, efisien tentang *input* dan *output*, dan efektifitas berhubungan dengan *output* dan *outcome*. Dimana konsep pengelolaan ini mendasarkan pada tiga elemen utama (Mardiasmo, 2002), yaitu :

1. Ekonomi, yang terkait dengan sejauh mana organisasi sektor publik dalam hal ini Pemerintah Provinsi Bengkulu dapat meminimalisir *input resources* yang digunakan untuk menghindari pengeluaran yang boros, dana APBD.
2. Efisiensi, merupakan pencapaian *output* yang maksimum dengan *input* tertentu atau penggunaan *input* yang terendah untuk mencapai *output* tertentu.
3. Efektivitas, yaitu tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan, atau secara sederhana merupakan perbandingan *outcome* dengan *output*.

Manfaat yang diharapkan dapat diambil dengan adanya implementasi *value for money* yang benar adalah :

1. Meningkatnya efektivitas pelayanan publik, dalam arti pelayanan yang diberikan tepat sasaran,
2. Meningkatnya mutu pelayanan publik,
3. Menurunnya biaya pelayanan publik kinerja, inefisiensi dan terjadinya penghematan dalam penggunaan *input*,

4. Alokasi belanja lebih berorientasi pada kepentingan publik,
5. Meningkatkan kesadaran akan uang publik (*public cost awareness*) sebagai akar pelaksanaan akuntabilitas publik.

### **2.1.2 Pelayanan Publik**

Ada beberapa pengertian tentang pelayanan pertama, *Pelayanan* dapat diartikan sebagai kegiatan untuk atlet, karena itu pelayanan juga merupakan suatu proses. Sebagai proses, *pelayanan* berlangsung secara rutin dan yang berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Moenir, 2000; 17). Dapat dikatakan bahwa kegiatan pelayanan adalah perihal atau caramelayani barang atau jasa, sehubungan dengan jual-beli barang atau jasa. Dalam (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995:571) dapat dijelaskan, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan seseorang atau kelompok dalam hal membantu atau mengurus sesuatu yang di perlukan seseorang dalam hal barang atau jasa demi kepuasan pelanggan.

Menurut Widodo (2005) pelayanan publik adalah: “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Sejalan dengan pendapat tersebut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 mendefinisikan: “Segala bentuk pelayanan

yang dilaksanakan oleh instansi dipusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan (Dalam Ratminto, 2006). Pendapat lain mengenai definisi pelayanan publik Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 1995).

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur tertentu untuk memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan haknya. Dalam (Wasistiono, 2001:51-52) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pelayanan guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat.

### **2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan atau *Service Quality* menurut (Parasuraman, 2001) dapat didefinisikan sebagai berikut kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari

daya tanggap, jaminan, fisik bukti, empati, dan kehandalan yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, persepsi inilah yang memengaruhi pelayanan yang diharapkan EP = *Expectation* dan pelayanan yang dirasakan Pp = *Perception* yang membentuk adanya konsep kualitas layanan.

Metode servqual adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Adapun dalam konteks pengukuran variabel kualitas pelayanan, menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2005) mengidentifikasi lima dimensi ukuran kualitas layanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *empathy* (empati). Berikut ini penjelasan mengenai ke-5 dimensi di atas, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
2. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
5. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna

Dari definisi diatas maka kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya, sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan.

#### **2.1.4 Komponen-komponen Kualitas Pelayanan**

Lewat serangkaian diskusi kelompok terfokus yang mereka adakan sebelumnya, Parasuraman, Zeithaml, and Berry mengajukan 10 kategori kualitas pelayanan. Ke - 10 kategori ini mereka sebut “*Service Quality Determinants.*” Ke-10 kategori tersebut menurut mereka bisa saja bersifat *overlapping* karena mereka membangunnya lewat studi eksploratoris yang *notabene* menggunakan pendekatan kualitatif. Mereka meringkas ke-10 determinan tersebut ke dalam sebuah tabel, yang selengkapnya kami muat sebagai berikut:

1. *Reliability* meliputi konsistensi kinerja dan keandalan. Artinya, organisasi menunjukkan pelayanan segera. Ia juga berarti organisasi menghormati janjinya. Secara rinci meliputi :
  - a. Ketepatan tagihan;
  - b. Penyimpanan catatan secara benar;
  - c. Ketepatan jadwal.
2. *Responsiveness* adalah keinginan atau kesiapan pekerja dalam menyediakan pelayanan. Ia meliputi:
  - a. Pengiriman slip transaksi segera;
  - b. Mengatasi tanggapan pelanggan secara cepat;

- c. Memberikan pelayanan pendahuluan (misal merancang janji secara cepat).
3. *Competence* artinya menguasai keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan guna melakukan pelayanan. Ia meliputi:
- a. Pengetahuan dan keahlian dalam kontak personil;
  - b. Pengetahuan dan keahlian dalam personil pendukung operasi;
  - c. Kemampuan riset organisasi.
4. *Access* adalah kontak yang mudah dan dekat. Ia berarti:
- a. Pelayanan mudah diakses lewat telepon (jalur tidak sibuk dan tidak menyuruh tunggu);
  - b. Waktu tunggu pelayanan tidak lama;
  - c. Jam operasi yang nyaman;
  - d. Lokasi fasilitas pelayanan yang nyaman.
5. *Courtesy* meliputi keramahan, respek, tenggang rasa, dan persahabatan dalam kontak personil (termasuk resepsionis, operator telepon, etc). Ia meliputi:
- a. Tenggang rasa bagi barang-barang pribadi pelanggan;
  - b. Tampilan yang bersih dan rapi dalam ruang pelayanan.
6. *Communication* artinya memastikan pelanggan beroleh informasi dalam bahasa yang bisa mereka pahami serta mendengarkan mereka. Juga ia berarti organisasi harus menyesuaikan bahasa dengan pelanggan yang berbeda-beda. Ia meliputi:
- a. Penjelasan atas layanan itu sendiri;
  - b. Penjelasan berapa biaya suatu layanan;
  - c. Penjelasan bagaimana pelayanan dan biasa dipertukarkan;



d. Meyakinkan pelanggan bahwa masalah akan ditangani.

7. *Credibility* meliputi kepercayaan, keyakinan, kejujuran. Ia meliputi pemunculan kondisi bahwa kepentingan pelanggan adalah segalanya.

Kontributor untuk *credibility* adalah :

- a. Nama organisasi;
- b. Reputasi organisasi;
- c. Karakteristik pribadi dari personil yang melakukan kontak;

8. *Security* adalah kemerdekaan dari bahaya, resiko, atau keraguan. Ia meliputi:

- a. Keamanan fisik;
- b. Keamanan finansial;
- c. Kerahasiaan.

9. *Understanding/Knowing TheCustomer* meliputi melakukan usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan. Ia meliputi:

- a. Pembelajaran untuk memahami kebutuhan khusus pelanggan;
- b. Menyediakan perhatian pribadi;
- c. Mengenali pelanggan reguler

10. *Tangibles* meliputi tampilan fisik pelayanan;

- a. Fasilitas fisik;
- b. Penampilan pekerja;
- c. Alat atau perlengkapan yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan;
- d. Perwakilan fisik dari layanan, seperti kartu kredit plastik atau pernyataan bank;

- e. Pelanggan lain dalam fasilitas pelayanan.

### **2.1.5 Karakteristik Pelayanan**

Pelayanan mempunyai karakteristik yang diutarakan oleh Normann, diantaranya :

1. Pelayanan merupakan suatu produksi yang mempunyai sifat yang tidak dapat diraba, berbeda dengan barang produksi lain (barang jadi/barang industri yang berwujud).
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya nyata adalah tindak sosial.
3. Produksi dan konsumsi pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

### **2.1.6 Standar Pelayanan Minimal (SPM)**

Perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah, dari sentralisasi ke desentralisasi, dari terpusatnya kekuasaan pada pemerintah daerah (eksekutif) ke *power sharing* antara eksekutif dan legislatif daerah, harus disikapi dengan mengubah manajemen pemerintahan daerah. Dengan adanya orientasi baru dalam manajemen publik tersebut, maka pemerintah daerah tidak saja dituntut akuntabilitasnya ke dalam tetapi justru ke luar (masyarakat). Melalui akuntabilitas publik, pemerintah akan dipantau dan dievaluasi kinerjanya oleh masyarakat. Pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja pemerintah daerah akan lebih mudah jika pemerintah daerah sudah membuat indikator dan target-target

yang disusun dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM). SPM yang telah tersusun akan menjadi pedoman bagi kedua belah pihak, pemerintah daerah maupun masyarakat. Bagi pemerintah daerah SPM dijadikan pedoman dalam melakukan pelayanan publik, sedangkan bagi masyarakat SPM merupakan pedoman untuk memantau dan mengukur kinerja pemerintah daerah.

SPM merupakan standar pelayanan minimum publik yang harus disediakan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat. Dengan adanya SPM maka akan terjamin kualitas minimum dari suatu pelayanan publik yang dapat dinikmati oleh masyarakat, dan sekaligus akan terjadi pemerataan pelayanan publik dan menghindari kesenjangan pelayanan antar daerah. Kedua, SPM sangat mendesak untuk disusun, khususnya bagi kabupaten/kota yang memang secara langsung merupakan penyedia pelayanan publik. Ketiga, posisi propinsi yang dalam pelaksanaan kewenangan daerah lebih banyak bertindak sebagai “pendukung, fasilitator, ataupun koordinator” bagi pelaksanaan kewenangan lintas kabupaten atau kota, maka sebaiknya dalam penyusunan SPM juga tidak melepaskan diri dari posisi dan peran tersebut, sehingga lebih mendorong daerah kabupaten atau kota untuk lebih berinisiatif melaksanakan kewenangan daerah. Keempat, kemampuan seorang pemimpin daerah dalam mendelegasikan wewenang ke unit-unit organisasi juga menentukan keberhasilan daerah dalam melaksanakan SPM.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Herawati (2012) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang saling terkait antara *value for money* terhadap peningkatan mutu pelayanan publik pada Stasiun Kereta Api Surabaya Kota. Adanya tiga elemen penting *value for money* yaitu ekonomi, efisien, dan efektifitas yang diterapkan dalam Stasiun Kereta Api Kota Surabaya maka hasilnya akan lebih komprehensif, baik untuk kepentingan jangka pendek maupun jangka panjang. Hal tersebut dapat terlihat dari peningkatan target penumpang dan pendapatan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dan meningkatnya akses dan mutu pelayanan kereta api terhadap penumpang dengan melakukan berbagai upaya-upaya guna meningkatkan pelayanan Stasiun Kereta Api Surabaya Kota sehingga diperoleh kepuasan penumpang yang maksimal.

Dian Annisa (2011) melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Kinerja Keuangan Dinas Kesehatan Kota Makassar Melalui Pendekatan Value For Money” pengukuran nilai efisiensi pada ketiga Program Dinas Kesehatan Kota Makassar menunjukkan hasil yang sangat baik. Hal ini terlihat dari output pada setiap program, mampu menghasilkan output yang maksimal dengan input minimal atau input yang telah ditentukan. Untuk pengukuran nilai efektivitas, belum mencapai hasil maksimal dari ke empat kegiatan yang penulis teliti, tiga kegiatan, yaitu Penyediaan Biaya Operasional dan Pemeliharaan Program Pelayanan Kesehatan Gratis Puskesmas, Pembinaan Posyandu, dan kegiatan Pengadaan Obat Askes menunjukkan hasil kurang efektif. Dan hanya kegiatan Pengadaan Obat-obatan umum yang dirasakan efektif.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Metode Penelitian yang diterapkan oleh penelitian ini adalah metode penelitian studi kasus. Menurut kutipan (Yin:2003:1), studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok bila pokok pertanyaannya suatu penelitian berkenaan dengan kata “*How*” atau “*Why*”. Studi kasus digunakan bila penelitian hanya memiliki sedikit peluang dengan mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki, dan bila fokus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer (masa kini) di dalam konteks kehidupan nyata. Berdasarkan pernyataan di atas, maka penulis selalu berusaha menemukan dan menggambarkan hasil penelitian secara menyeluruh mengenai suatu keadaan ataupun suatu gejala yang muncul pada saat penulis menganalisis kasus ini.

#### **3.2 Variabel Penelitian dan Operasional**

Defenisi Operasional dalam penelitian ini dapat dilihat dibawah ini yaitu:

##### **1. *Value For Money***

*Value for money* merupakan konsep pengelolaan organisasi sektor publik yang mendasarkan pada tiga elemen utama, yaitu :

- a. Ekonomi, merupakan sejauh mana KONI Provinsi Bengkulu dapat meminimalisir *input resources* yang digunakan yaitu dengan menghindari pengeluaran yang boros dan tidak produktif

- b. Efisiensi, merupakan perbandingan output atau input yang dikaitkan dengan standar kinerja atau target yang telah ditetapkan pada KONI Provinsi Bengkulu
- c. Efektivitas, tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan. Secara sederhana efektivitas merupakan perbandingan *outcome* dengan *output*

## **2. Mutu Pelayanan**

Variabel mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan atlet pengguna layanan dengan persepsi atlet atas pelayanan yang diberikan oleh KONI Provinsi Bengkulu adapun pelayanan yang diharapkan oleh atlet antara lain layanan uang pembinaan atlet yang cepat dan tepat, Bendahara melayani atlet dengan cepat, Sekretaris menerangkan tentang uang pembinaan atlet yang berprestasi dengan lengkap dan mudah dipahami, KONI selalu bersedia memberikan bantuan kepada atlet, KONI memberikan perhatian dan pelayanan terhadap atlet yang berprestasi tanpa pilih-pilih, bendahara memberikan uang pembinaan atlet yang berprestasi dengan cepat, KONI memberikan bonus terhadap atlet yang berprestasi.

## **3.3 Populasi dan Sampel**

Populasi penelitian ini adalah atlet yang berprestasi yang telah mendapatkan dana pembinaan dari KONI. Adapun nama cabang olahraga yang mendapatkan pembeinaan dari KONI Provinsi Bengkulu terdiri dari :

Tabel 3.1  
Cabang Olah Raga yang Mendapat Pembinaan  
Dari KONI Provinsi Bengkulu

No	Nama Cabang Olah Raga	Jumlah Atlet
1	Gulat	6 atlet
2	Balap Motor	3 atlet
3	Angkat Besi	3 atlet
4	Atletik	1 atlet
5	Wushu	2 atlet
6	Renang	3 atlet
7	Menembak	1 atlet
8	Pencak Silat	1 atlet
9	Selam	1 atlet
10	Balap Sepeda	4 atlet
11	Biliar	2 atlet
	Total	27 atlet

Sumber : KONI Provinsi Bengkulu, 2013

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini akan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan terlebih dahulu oleh peneliti. Penggunaan teknik *purposive sampling* ini bertujuan untuk mendapatkan sampel yang representatif sesuai dengan kriter yang ditentukan. Kriteria untuk dipilih menjadi sampel adalah :

1. Atlet-atlet yang berprestasi ditingkat Nasional.
2. Atlet-atlet yang dibina oleh KONI yang berprestasi dalam cabang gulat, balap motor, angkat besi, atletik, wushu, renang, menembak, pencak silat, selam, balap sepeda, dan biliar.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

#### 3.4.1 Data Primer

Data Primer dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang dirancang dan dibuat secara terstruktur. Pertanyaan dirancang dengan skala liker jika Sangat Tidak Puas (STP) diberikan dengan nilai 1 (satu), Tidak Puas (TP) dengan nilai 2 (dua), Netral (N) dengan nilai 3 (tiga), Puas (P) dengan nilai 4 (empat) dan Sangat Puas (SP) dengan nilai 5. Kuesioner disebar dalam bentuk pertanyaan tertutup dan terbuka kepada responden dengan harapan responden akan memberikan respon atas daftar pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. lalu mengolah data hasil penyebaran kuesioner sebelum dianalisis dilakukan proses editing kemudian dilakukan proses tabulasi dan hasilnya disajikan dalam bentuk tabulasi. kemudian menganalisis data hasil pengolahan kuesioner hasil dari pengolahan kuesioner merupakan target yang akan dijadikan tujuan pencapaian tingkat kualitas sistem informasi yang ada. Hasil akhirnya dapat dinyatakan dalam nilai numerik yang mencerminkan tingkat kepentingan variabel dan dimensi pada *customer satisfaction performance*. penetapan besarnya nilai hasil ini didasarkan pada kesenjangan antara kepuasan harapan dan kepuasan yang diterima saat ini. Nilai kesenjangan negatif berarti lebih rendah dari yang diharapkan.

Analisis kuantitatif merupakan metode analisis dengan angka-angka yang dapat dihitung maupun diukur. Analisis kuantitatif dimaksudkan untuk memperkirakan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan satu atau beberapa kejadian lainnya, dengan menggunakan alat analisis statistik. Dalam penelitian ini, analisis data kuantitatif yang digunakan antara lain:



## 1. Uji Validitas

Validitas adalah tingkat kemampuan suatu instrumen untuk mengungkapkan suatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrumen tersebut (Atina,2010).Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2013).

Dalam uji validitas digunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*). Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur yaitu menggunakan *Coefficient Corelation Pearson*. Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas adalah(Ghozali, 2006):

- 1) Jika  $r_{hitung}$  positif dan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka variabel tersebut valid.
- 2) Jika  $r_{hitung}$  tidak positif serta  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka variabel tersebut tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara internal reliabilitas instrument dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrument dengan teknik tertentu (Sugiyono,2013). Untuk menguji keandalan kuesioner yang digunakan, maka dilakukan analisis reliabilitas berdasarkan koefisien *Alpha Cronbach*. Koefisien *Alpha Cronbach* menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala indikator yang ada dengan keyakinan tingkat kendala. Indikator yang dapat diterima apabila koefisien alpha diatas 0,60 (Ghozali, 2006).

### 3.4.2 Data Sekunder

Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian, data ini berupa study kepustakaan, atau literatur-literatur yang berhubungan dengan masalah penelitian. Data sekunder pada penelitian ini di dapat dari Bendahara KONI berupa data keuangan pembinaan atlet selama tahun 2012.

## 3.5 Metode Analisis Data

### 3.5.1 Analisis terhadap Kepuasan Pelayanan

Pengukuran kepuasan atlet terhadap pelayanan yang diberikan oleh KONI dilakukan dengan survey melalui kuisisioner. Kepuasan atlet dengan memberikan nilai pada jawaban kuisisioner sesuai dengan tingkat kepuasan yang dirasakan. Nilai yang diberikan adalah:

1: sangat tidak puas.	3: netral	5: sangat puas
2: tidak puas.	4: puas	

Dari hasil penjumlahan seluruh nilai yang diperoleh dari seluruh responden akan diketahui pencapaian indeks kepuasan. Untuk menentukan skala ini terlebih dahulu ditentukan indeks kepuasan minimal dan indeks kepuasan maksimal, interval yang dapat dicari dari pengurangan antara indeks kepuasan maksimal dengan kepuasan minimal di bagi menjadi lima seperti yang dirumuskan oleh Sugiyono (2002: 80) sebagai berikut :

$$IK \text{ maks} = R \times PP \times EX \text{ maks}$$

$$IK \text{ min} = R \times PP \times EX \text{ min}$$

Interval = ( IK maks - IK min )

Keterangan :

PP = Banyaknya Pertanyaan

R = Jumlah Responden

EX min = Skor minimal yang bisa diberikan

EX maks = Skor maksimal

### 3.5.2 Analisis *Value For Money*

Dalam pengukuran kinerja *Value For Money* adalah memahami aktivitas operasional organisasi dengan menganalisis program dan kegiatan yang organisasi yang telah dilaksanakan. Untuk lebih jelasnya, pengukuran *Value For Money* menurut Mardiasmo (2002:4), sebagai berikut :

#### a. Ekonomi

Ekonomi berkaitan dengan pemerolehan *input* dengan kualitas tertentu dengan harga terendah. Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan : 1) program sejenis dengan organisasi lain, dan 2) biaya yang dikeluarkan dengan anggaran yang telah disetujui (Indra Bastian, 2006 : 78). Kinerja KONI Provinsi Bengkulu akan dikatakan ekonomis apabila dapat meminimalisir *input resources* yang digunakan yaitu dengan menghindari pengeluaran yang boros dan tidak produktif. Namun, karena keterbatasan penulis dalam menemukan organisasi sejenis yang dapat dibandingkan, maka penulis hanya akan membandingkan biaya yang dikeluarkan (*input*) dengan anggaran yang telah disetujui, dan melalui wawancara.

### **b. Efisiensi**

Efisiensi adalah hubungan antara input dan output dimana barang dan jasa yang dibeli oleh organisasi digunakan untuk mencapai output tertentu. Efisiensi dapat diukur dengan membandingkan rasio antara output dan input. Semakin besar rasio berarti semakin tinggi tingkat efisiensinya.

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

### **c. Efektivitas**

Efektivitas adalah tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan. Efektivitas adalah hubungan antara *output* dan tujuan, dimana efektivitas diukur berdasarkan seberapa jauh tingkat *output*, kebijakan dan prosedur organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Secara sederhana efektivitas dapat diukur dengan memperbandingkan antara *outcome* dan *output*. Maka, rumus untuk mengukur rasio efektivitas

$$\text{Rasio Efektivitas} = \frac{\text{Outcomes}}{\text{output}} \times 100\%$$

Dimana *outcomes* merupakan penilaian publik/pelanggan terhadap hasil dari setiap output program pemerintah. Sedangkan output merupakan penilaian pemerintah terhadap keluaran dari program dan kegiatan yang telah direalisasikan.