**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN TRANSPARANSI TERHADAP KINERJA PELAYANAN**

(Survey pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung Barat dan Witel Sukabumi)

1Yuli Puspitasari, 2Edi Sukarmanto, dan 3Pupung Purnamasari

*1,2,3 Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung*

*Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116*

*e-mail : 1**yulipuspitasari0@gmail.com**, 2**edi06sukarmanto@gmail.com**, dan 3**p\_purnamasari@yahoo.co.id*

***Abstract:*** *The purpose of this study is to determine the effect of operational audit on the service performance and the influence of the of transparency on the service performance. This research took place in PT Telekomunikasi Indonesia Witel West Bandung and Witel Sukabumi. The research method of this study is empirical study with research type verifikatif survey. Sampling was determined by Nonprobability Purposive sampling technique, with a sample size of 95 respondents. Data analysis technique used multiple linear regression analysis using SPSS version 23. The result of the research indicate that operational audit have an effect on to effectiveness of service performance and transparency principle influence to service performance effectiveness. Operational audits can help assess the effectiveness of operational activities to achieve company goals. And the principle of transparency can improve information disclosure that will affect performance. Suggestions for future researchers are expected not to fixate on the three variables that exist in this study but can add the supporting variables on service performance in service companies as an effective operational activities such as by using internal control.*

***Keywords****: Operational audit, transparency principle, service performance effectiveness*

**Abstrak**: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh audit operasional terhadap kinerja pelayanan dan pengaruh transparansi terhadap kinerja pelayanan. Penelitian ini bertempat di PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung Barat dan Witel Sukabumi. Metode penelitian yang digunakan adalah studi empiris dengan jenis penelitian verifikatif survey. Pengambilan sampel yang ditentukan dengan teknik *Nonprobabilitas* *Purposive sampling,* dengan jumlah sampel 95 responden*.* Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda dengan menggunakan software SPSS versi 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa audit operasional berpengaruh terhadap kinerja pelayanan dan transparansi berpengaruh terhadap kinerja pelayanan. Audit operasional dapat membantu menilai efektivitas kegiatan operasional untuk mencapai tujuan perusahaan. Dan transparansi dapat meningkatkan keterbukaan mengenai informasi yang akan mempengaruhi kinerja. Saran untuk peneliti selanjutnya diharapkan tidak terpaku pada tiga variable yang ada dalam penelitian ini namun dapat menambahkan variabel yang mendukung terhadap kinerja pelayanan pada perusahaan jasa sebagai kegiatan operasionalnya yang efektif seperti dengan menggunakan variabel pengendalian internal.

**Kata Kunci :** Audit Opersional, Transparansi, Kinerja Pelayanan

1. **PENDAHULUAN**

Dalam era globalisasi saat ini perkembangan bisnis di Indonesia menjadi ajang persaingan antar perusahaan yang semakin ketat. Salah satu nya pada perusahaan telekomunikasi di Indonesia yang berkembang sangat cepat dengan seiringnya perkembangan teknologi informasi. Hal ini, munculnya berbagai macam produk jasa telekomunikasi dimana antar perusahaan bersaing ketat untuk kinerja optimal. Perusahaan telekomunikasi merupakan penyelenggara telekomunikasi atau penyedia jasa telekomunikasi sebagai perusahaan industri jasa teknologi, produk, dan layanan. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi Pasal 15 ayat (1) telah mensyaratkan bahwa Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menyediakan fasilitas telekomunikasi untuk menjamin kualitas pelayanan jasa telekomunikasi yang baik. Yang dimaksud dengan kualitas pelayanan yang baik dengan memenuhi standar pelayanan.

Fenomena menarik pada PT. Telkom saat ini beberapa pelanggan mengeluh terkait kurangnya pelayanan indihome yang lambat merespon mendatangkan teknisi maupun memperbaiki jaringan, sehingga perlu memperhatikan perbaikan layanan tersebut. Salah satu pelanggan indihome yang mengemukakan setiap kali menghubungi call centre IndiHome, diinformasikan bahwa laporan sudah ditangani. Padahal layanan masih belum bisa digunakan sampai dengan surat dikirimkan. Fenomena lain yang menarik yaitu dari prinsip trasnparansi, PT Telkom dalam program proyek utamanya yaitu IndiHome yang dinilai tidak transparan terkait pengelolaan tagihan konsumen kepada pelanggan. Koordinator Pengaduan dan Hukum Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Sularsi menuturkan ada beberapa pelanggan yang merasa sudah memberitahukan kepada pihak Telkom soal pemberhentian layanan IndiHome. Namun, tim teknisi kerap datang terlambat untuk mengurus laporan tersebut.

Dari fenomena tersebut, menunjukkan bahwa terjadinya pelayanan yang kurang memperhatikan kepuasan pelanggan sehingga menimbulkan keluhan-keluhan dari konsumen terkait pelayanan. PT Telkom dalam memenuhi kebutuhan konsumen belum dapat memenuhi harapan konsumen dari segi pelayanan yang kurang diperhatikan oleh petugas PT Telkom dari lama waktu pelayanan dan keterampilan petugas. Maka dari itu perusahaan perlu memperhatikan perbaikan pelayanan dengan memberikan solusi agar kegiatan operasional di bagian pelayanan menjadi efektif, maka perusahaan perlu melakukan pengawasan atau pemeriksaan terhadap jalannya kegiatan operasional pada kinerja pelayanan yaitu dengan melaksanakan audit operasional. Seperti yang dikemukakan oleh Bayangkara (2008:3) bahwa audit operasional (operational auditing) memfokuskan penilaiannya pada efisien dan efektivitas operasi suatu entitas. Bagi perusahaan yang memprioritaskan pelayanannya sebagai tujuan utama, maka aktivitas operasi pelayanan akan menjadi sangat penting. Oleh karena itu perlu adanya pengendalian dalam kegiatan operasional. Dengan adanya pemeriksaan atau audit terhadap kegiatan operasional dapat membantu dalam mengendalikan kegiatan operaisonalnya. Penelitian sebelumnya yang mendukung dengan efektivitas kinerja pelayanan sebagai variabel dependen dengan audit operasional variabel independen yang terdapat dalam penelitian Nurfarahin (2013) bahwa dengan adanya audit operasional dalam kegiatan pelayanan maka akan ada kemungkinan ditemukannya hambatan dan ketidakefektifan dalam pelayanan yang akan dicari jalan keluar dalam penanggulangannya.

Selain audit operasional yang dapat mendukung kinerja pelayanan, dibutuhkan juga penerapan transparansi (keterbukaan informasi) untuk menjaga agar kinerja pelayanan terjaga dengan baik. Masyarakat atau konsumen memerlukan keterbukaan informasi dari perusahaan. Artinya, keterbukaan dalam hal menyampaikan informasi harus lengkap, benar, tepat waktu kepada semua yang berkepentingan salah satunya kepada konsumen. Karena keterbukaan mengenai informasi memiliki prinsip untuk terhubungnya berkomunikasi publik dari perusahaan kepada yang berkepentingan salah satunya konsumen, karena konsumen membutuhkan akses informasi yang lebih mudah untuk mendapatkan informasi.. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta (Widodo, 2001:270).

Berdasarkan penjelasan-penjelasan di atas, maka peneliti bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh audit operasional terhadap kinerja pelayanan, (2) Pengaruh transparansi terhadap efektivitas kinerja pelayanan.

1. **LANDASAN TEORI**

**Audit Operasional**

Suatu perusahaan dalam menjalankan usahanya memerlukan alat bantu dalam mengarahkan dan mengendalikan setiap kegiatan operasional perusahaan yaitu dengan melakukan audit atau pemeriksaan. Salah satu audit yang berhubungan dengan kegiatan operasional tersebut dilakukan dengan audit operasional, karena audit operasional sering disebut juga audit manajemen. Seperti yang dikemukakan oleh Boynton, Johnson, & Kell (2003:498) “Audit Operasional adalah suatu proses sistematis yang mengevaluasi efektivitas, efisiensi, dan kehematan operasi organisasi yang berada dalam pengendalian manajemen serta melaporkan kepada orang-orang yang tepat hasil-hasil evaluasi tersebut beserta rekomendasi perbaikan”. Tujuan umum dari audit operasional yaitu menilai kinerja, mengidentifikasi untuk perbaikan, mengembangkan rekomendasi untuk perbaikan atau tindakan lebih lanjut (Tunggal, 2012:1-2). Jadi, audit operasional dapat membantu menilai kinerja dalam kegiatan operasional untuk mencapai tujuan perusahaan, dari hasil audit dapat mengembangkan rekomendasi untuk perbaikan kegiatan operasional di perusahaan.

**Transparansi**

Perusahaan BUMN berpedoman pada *Good Corporate Governance* (GCG) tata kelola perusahaan yang dilandasi dengan prinsip-prinsip GCG yaitu transparansi, kemandirian, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kewajaran. Salah satu GCG yang digunakan penelitian ini adalah transparansi. Transparansi dapat memberikan kemudahan pelanggan terkait pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Oleh karena itu, transparansi ini dapat untuk meningkatkan kegiatan pelayanan kepada pelanggan karena proses penyelenggaraan pelayanan yang bersifat terbuka dan mudah diakses oleh para pengguna dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi. Proses penyelenggaraan pelayanan tersebut seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan dipublikasikan secara terbuka. Seperti yang dikemukakan oleh Sutedi (2011:11) bahwa penyediaan informasi yang memadai, akurat, dan tepat waktu kepada stakeholders harus dilakukan oleh perusahaan agar dapat dikatakan transparan. Salah satu tujuan utama dari prinsip transparansi menurut Effendi (2009:104) yaitu meningkatkan keterbukaan atau transparansi dalam pemberian informasi.

**Kinerja Pelayanan**

Pelayanan ini dipengaruhi oleh perilaku organisasi yaitu pada kinerja sumber daya manusia. Maka dari itu, suatu penanganan yang optimal fungsi pelayanan dilakukan oleh sumber daya manusia dalam perusahaan karena mempunyai tugas dan tanggung jawab. Seperti yang dikemukakan oleh Kirom (2015:34) berpendapat bahwa memberikan pelayanan yang baik menjadi tuntutan perusahaan dalam mempersiapkan tenaga kerjanya agar mampu bekerja secara professional.

Kinerja pelayanan dapat dikatakan sebagai kinerja organisasi karena memang perusahaan jasa menjalankan pelayanan sebagai kegiatan operasional, maka kinerja sumber daya manusia sangat menentukan kinerja perusahaan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Kirom (2015:49) menyatakan kinerja sumber daya manusia dalam hal ini sangat menentukan kinerja perusahaan.

Dalam suatu perusahaan, ada suatu hal yang harus dicapai yang dilakukan oleh kinerja dengan menggunakan standar pekerjaan. Standar pekerjaan memudahkan penilaian kinerja di suatu perusahaan. Seperti yang dikemukakan oleh Bangun (2012:234) standar pekerjaan dapat ditentukan dari isi suatu pekerjaan, dapat dijadikan sebagai dasar penilaian setiap pekerjaan, untuk memudahkan penilaian kinerja karyawan, standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas. Suatu pekerjaan dapat diukur melalui :

1. Jumlah Pekerjaan
2. Kualitas Pekerjaan
3. Ketepatan Waktu
4. Kehadiran

**Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis**

**Pengaruh Audit Operasional Terhadap Kinerja Pelayanan**

Berdasarkan definisi dari (Tunggal, 2002:1; Boynton, Johnson, & Kell, 2003:498; Bayangkara, 2013: 2; Agoes, 2013:172) dapat disimpulkan bahwa Audit Operasional yaitu suatu proses pemeriksaan pada kegiatan operasi perusahaan secara sistematis untuk menilai kegiatan operasional perusahaan apakah sudah dilakukan secara efektif, efisien, dan ekonomis serta memberikan rekomendasi perbaikan kepada pihak manajemen sehingga keberlangsungan kegiatan perusahaan dapat berjalan dengan baik.

Hasil penelitian terdahulu oleh ( Lestari (2017); Arvianita (2015); Septianingsih et al (2015); Sosiady dan Ermansyah (2015) menyatakan bahwa audit operasional berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Audit Operasionalberpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan

**Pengaruh Transparansi Terhadap Kinerja Pelayanan**

Selain audit operasional, transparansi dapat mendukung pelayanan. Berdasarkan beberapa pendapat ahli (Sutedi, 2011:11; Hamdani, 2016:72; OECD Principles of Corporate Governance 1998 (Effendi, 2009: 4) bahwa transparansi adalah penyediaan informasi yang tepat waktu, jelas, akurat, dan mudah diakses mengenai perusahan yang dibutuhkan oleh pemangku kepentingan (*stakeholders*) salah satunya konsumen. Transparansi berguna memberikan informasi yang mudah diaskses oleh konsumen sehingga dapat meningkatkan kegiatan pelayanan di dalam perusahaan.

Hasil penelitian sebelumnya Kurniati (2008) menyatakan bahwa transparansi berpengaruh signifikan terhadap pelayanan. Dan penelitian Mutamimah dan Phradiansah (2014) transparansi berpengaruh positif terhadap kinerja SDM.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Transparansiberpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka model penelitian pengaruh audit operasional dan transparansi terhadap kinerja pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

Audit Operasional (X1)

Kinerja Pelayanan (Y)

Transparansi (X2)

# Gambar 2.1

**Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis**

1. **HASIL PENELITIAN**

Objek dalam penelitian ini adalah audit operasional, transparansi, dan kinerja pelayanan. Penelitian ini dilakukan di PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung Barat dan Witel Sukabumi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian verifikatif pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian yaitu sumber data primer dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner yang di sebarkan pada manjer dan asisten manajer di PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung Barat dan Witel Sukabumi. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini yaitu non probabilitas sampling dengan jenis *purposive sampling.* Pengujian hipotesis yang digunakan adalah analisi regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 23.

 Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, berikut akan dijelaskan hasil hipotesis uji parsial, yang disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.4**

**Uji Hipotesis Parsial (Uji t)**

|  |
| --- |
| **Coefficientsa** |
| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 8,105 | 2,498 |  | 3,245 | ,002 |
| AO | ,118 | ,039 | ,291 | 2,987 | ,004 |
| PT | ,508 | ,125 | ,395 | 4,047 | ,000 |
| a. Dependent Variable: Efektivitas Kinerja Pelayanan |

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 23, 2018.

Dalam penelitian ini, pengujian secara parsial (uji t) dilakukan dengan cara membandingkan antara $t\_{hitung}$ dan $t\_{tabel}$ dan tingkat signifikansi (α). Dengan tingkat signifikansi 5% dengan menggunakan signifikansi uji dua arah maka derajat kebebasan (*degree of freedom)* (df) = n - k = 95 - 2 = 93 sehingga diperoleh $t\_{tabel}$ sebesar 1,986 selanjutnya akan dibandingkan dengan nilai $t\_{tabel}$ dan tingkat signifikansi (α) untuk menguji apakah variabel yang sedang diuji berpengaruh signifikan atau tidak.

1. **Pengujian Hipotesis Variabel Audit Operasional (X1)**

Audit Operasional (X1)diduga berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan (Y). Berdasarkan pada tabel 4.4, dapat diketahui bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel audit operasional (X1) sebesar 0.004 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel audit operasional (X1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan (Y). Karena dapat dikatakan bahwa dengan audit operasional yang dilakukan di dalam perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung Barat dan Witel Sukabumi sudah dapat diterapkan dengan baik. Semakin baik diterapkannya audit operasional maka akan semakin meningkat pula kinerja pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan, sehingga dapat membantu menilai efektivitas kegiatan operasional untuk mencapai tujuan perusahaan.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa Audit operasional (*operational audit*) berkaitan dengan kegiatan memperoleh dan mengevaluasi bukti-bukti tentang efisiensi dan efektivitas kegiatan operasi entitas dalam hubungannya dengan pencapaian tujuan tertentu. Kadang-kadang audit jenis ini disebut juga sebagai audit kinerja atau audit manajemen (Boynton, Johson, Kell, 2003:7).

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Sosiady dan Ermansyah, 2015; Arvianita, 2015) menyatakan bahwa audit operasional berpengaruh secara signifikan terhadap efektifitas pelayanan kesehatan. Dan hasil penelitian Irwansyah (2015) menyatakan bahwa audit operasional berpengaruh secara parsial signifikan terhadap efektivitas kinerja karyawan pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jabar Selatan.

1. **Pengujian Hipotesis Variabel Transparansi (X2)**

Transparansi (X2)diduga berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan (Y). Berdasarkan pada tabel 4.53, dapat diketahui bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel transparansi (X1) sebesar 0.000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel transparansi (X2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan (Y). Karena dapat dikatakan bahwa prinsip transparansi dalam perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung Barat dan Witel Sukabumi sudah diterapkan dengan baik. Semakin baik diterapkannya transparansi maka akan semakin meningkat pula kinerja pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan. Karena keterbukaan informasi dari proses pelayanan pada perusahaan yang bersifat terbuka, mudah diakses dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan stakeholders yang membutuhkan maka praktik pelayanan pada perusahaan dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi. Sehingga keterbukaan mengenai informasi akan meningkatkan kinerja.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori bahwa penyediaan informasi yang memadai, akurat, dan tepat waktu kepada stakeholders harus dilakukan oleh perusahaan agar dapat dikatakan transparan (Sutedi, 2011:11). Dan menurut Hamdani (2016:73) perusahaan harus menyediakan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat dan dapat diperbandingkan secara mudah diakses oleh pemangku kepentingan sesuai dengan haknya.

Hasil penelitian oleh Kurniati (2008) menyatakan bahwa prinsip transparansi berpengaruh signifikan terhadap pelayanan. Ketersediaan informasi yang akurat, relevan dan mudah dimengerti memberikan pengaruh yang cukup besar dalam pelayanan. Hasil penelitian oleh Andani dan Riduwan (2015) keterbukaan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai PT A.J. Central Asia Raya, karena prinsip ini dapat meningkatkan keterbukaan informasi mengenai perusahaan secara teratur dan tepat waktu serta benar.

1. **KESIMPULAN**

 Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Audit operasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan.
2. Transparansi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan.
3. **SARAN**

Berdasarkan penelitian serta kesimpulan yang telah di jelaskan pada bab sebelumnya maka terdapat beberapa saran yang penulis sampaikan yaitu:

1. Hasil temuan mengenai audit operasional sudah baik, namun pemeriksaan yang dipusatkan pada keefektifan dari unit/fungsi yang di audit perlu ditingkatkan lagi, agar tingkat keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan operasional sesuai tujuan perusahaan.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan tidak terpaku pada tiga variable yang ada dalam penelitian ini namun dapat menambahkan variabel yang mendukung terhadap kinerja pelayanan pada perusahaan jasa sebagai kegiatan operasionalnya yang efektif seperti dengan menggunakan variabel pengendalian internal.

**DAFTAR PUSTAKA**

Andani, A.V & Riduwan, A. 2015. Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Pada Kinerja Pegawai dalam *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi, Vol.4 No.10*. Hal: 1

Arvianita, Rezky Retno. 2015. Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta). Skripsi.

Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta. Hal:101-102.

Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Erlangga.

Bayangkara, IBK. 2008. *Audit Manajemen dan Implementasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Boynton, Johnson, Kell, 2003. *Modern Auditing.* *Terjemahan Rajoe, P.A., Gania, G., & Budi, I.S*. Jakarta: Erlangga.

Hamdani. 2016. *Good Corporate Governance: Tinjauan Etika dalam Praktik Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Irwansyah, Risman. 2015. Pengaruh Audit Operasional Terhadap Kinerja Karyawan (Pada PT Telkom Witel Jabar Selatan*)*. Skripsi. Bandung: Universitas Kristen Maranatha. Hal: 59

Kirom, Bahrul. 2015. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.

Koordinator Pengaduan dan Hukum Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Sularsi. *Telkom IndiHome Dinilai Tidak Transparan soal Tagihan,* tersedia di <https://techno.okezone.com/read/2016/06/16/207/1417226/telkom-indihome-dinilai-tidak-transparan-soal-tagihan#lastread> [16/6/2017].

Kurniati, Yulia. 2008. Analisis Pengaruh Pelaksanaan Good Corporate Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Pemberian Kredit (Studi Kasus: PT Bank Lampung, Lampung). Skripsi. Bogor: Penerbit Institut Pertanian Bogor. Hal: 66

Larasati, Maya. 2014. Penerapan Prinsip Transparansi Dalam Good Corporate Governance (GCG) Pada Program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Skripsi. Lampung: Universitas Lampung. Hal: 39

Lestari, Sri Aisyah. 2017. Pengaruh Pelaksana Audit Operasional dan Pelaksana Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Haji Medan). Skripsi. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Hal: 84

# **Mertha.**Mohon Perbaikan Layanan Internet dan Telepon yang bermasalah, tersedia di <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-3639396/mohon-perbaikan-layanan-internet-dan-telepon-yang-bermasalah> [12/9/2017].

# Mutamimah & Phradiansah. 2014. Analisis Implementasi Good Corporate Governance Terhadap Kinerja SDM Melalui Organizational Commitment dalam *Jurnal EKOBIS, Vol.15, No.2*. Hal: 62.

Nurfarahin, Diena. 2013. Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Pelayanan Penyambungan Baru Daya Listrik di Kota Bandung. Skripsi. Bandung: Universitas Widyatama. Hal: i

Septianingsih, Ella Dwi & Purnamasari, Pupung & Gunawan, Hendra. 2015. Pengaruh Audit Operasional dan Good Clinical Governance terhadap Efektivitas Pelayan Kesehatan JKN/BPJS. *Prosiding Akuntansi. Bandung: Universitas Islam Bandung*. Hal: 374.

Sosiady, Mulia & Ermansyah. 2015. Pengaruh Audit Operasional Dalam Meningkatkan Efektifitas Dan Efesiensi Pelayanan Kesehatan Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan. *Jurnal Al Iqtishad,Edisi 11 Volume II.* Hal: 109

Sutedi, Adrian. 2011. *Good Corporate Governance*. Jakarta: Sinar Grafika.

Tunggal, Amin Widjaja. 2012. *Pedoman Pokok Operational Auditing*. Jakarta: Harvarindo.

Widodo, Joko, 2001. *Good Governance Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Insan Cendekia.