

KUESIONER

PENGARUH AUDIT OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS JASA PELAYANAN

(STUDI KASUS PADA PDAM TIRTAWENING KOTA BANDUNG)

Partisipan yang terhormat,

Kuesioner ini didesain untuk menganalisis audit operasional atas kualitas jasa pelayanan pada PDAM Tirtawening Kota Bandung. Informasi yang Bapak/Ibu berikan akan membantu kami untuk memahami dengan lebih baik tentang hal tersebut. Karena Bapak/Ibu satu-satunya yang dapat memberi gambaran yang benar tentang hal tersebut, saya memohon Bapak/Ibu untuk merespons pertanyaan secara terbuka dan jujur.

Respon Bapak/Ibu akan dijaga kerahasiaannya dan tidak akan digunakan untuk hal-hal di luar penelitian ini. Terimakasih atas waktu dan kerja sama yang telah diberikan.

Bandung, 22 April 2014

Hormat kami,

Peneliti

**KUESIONER YANG BERKAITAN DENGAN
KUALITAS JASA PELAYANAN**

No	Uraian	SS	S	R	TS	STS
	Realiability (Keandalan)					
1.	Fasilitas yang memadai akan sangat mempengaruhi pelanggan untuk memutuskan akan menggunakan jasa atau tidak					
2.	Sistem dan prosedur pelayanan yang diberikan telah dilaksanakan dengan taat azas					
3.	Sistem dan prosedur pelayanan yang diberikan akan memacu pegawai untuk meningkatkan efektivitas jadwal kerjanya					
4.	Dengan adanya efektivitas jadwal kerja karyawan dapat meningkatkan kualitas jasa yang diberikan					
5.	Usaha peningkatan kualitas jasa dapat ditunjukkan dengan semakin solidnya koordinasi antar bagian yang saling berkaitan					
	Responsiveness (Daya Tanggap)					
6.	Agar karyawan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik maka perlu dilakukan pelatihan karyawan					
7.	Usaha peningkatan kualitas jasa dapat dilakukan dengan melakukan komputerisasi dokumen					
8.	Dalam rangka peningkatan kualitas jasa pelayanan penyederhanaan sistem telah dilakukan					
9.	Penyederhanaan prosedur belum dilakukan untuk mempersingkat waktu pelayanan					
10.	Sistem pelayanan terpadu telah diterapkan					
11.	Penyederhanaan birokrasi telah dilakukan untuk mengurangi pemusatan keputusan					

	Competence (Kemampuan)					
12.	Dalam rangka meningkatkan kualitas jasa dapat dilakukan dengan meningkatkan mutu administrasi perusahaan					
13.	Dengan adanya profesionalisme karyawan menunjukkan perusahaan meningkatkan kualitas jasa					
	Credibility (Kepercayaan)					
14.	Dengan melakukan usaha peningkatan kualitas jasa dapat meningkatkan sikap mental karyawan untuk giat bekerja					
15.	Dengan meningkatkan kejujuran karyawan merupakan salah satu usaha peningkatan kualitas jasa					
16.	Dengan adanya usaha peningkatan kualitas jasa dapat menghilangkan kolusi					
	Tangibles (Bukti Langsung)					
17.	Perluasan kapasitas telah dilakukan agar pelanggan merasa nyaman dalam melakukan pengaduan					
18.	Dalam usaha peningkatan kualitas jasa belum dilakukan dengan penataan fasilitas yang memadai					
19.	Dengan meningkatkan infrastruktur dapat memudahkan pelanggan untuk memperoleh jasa					
20.	Telah dilakukannya perbaikan sarana dan prasarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan					
21.	Adanya penambah peralatan guna mempercepat pelayanan					
22.	Dengan menambah atau menyempurnakan fasilitas komunikasi dapat meningkatkan kemudahan bagi pelanggan untuk melakukan pengaduan					

	Understanding the customer (Pengertian kepada pelanggan)					
23.	Prosedur pelayanan tidak selalu diberikan dengan menghargai konsumen					
24.	Untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan, prosedur pelayanan selalu dilakukan dengan menghargai konsumen					
25.	Salah satu usaha peningkatan kualitas jasa pelayanan adalah dengan meningkatkan keberpihakan kepada pelanggan sehingga mereka merasa dihargai					
	Communication (Komunikasi)					
26.	Dengan adanya komunikasi dalam usaha peningkatan kualitas jasa dapat memperjelas pihak yang bertanggung jawab dalam setiap kegiatan perusahaan					
27.	Dengan meningkatkan komunikasi dengan klien dapat mempererat hubungan perusahaan dengan klien					
28.	Menjalin komunikasi yang baik dengan klien dapat meningkatkan kualitas jasa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan					
29.	Sistem informasi manajemen yang terintegrasi tidak dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dengan pelanggan					
30.	Dengan adanya sistem informasi manajemen yang terintegrasi memudahkan pelanggan dalam memperoleh informasi					

**KUESIONER YANG BERKAITAN DENGAN
AUDIT OPERASIONAL**

No	Uraian	SS	S	R	TS	STS
	Tahap Pendahuluan					
1.	Auditor mewawancarai pimpinan-pimpinan yang bertanggung jawab atas suatu fasilitas fisik					
2.	Auditor menggunakan kuesioner yang telah tersusun menurut tekanan permasalahan tertentu					
3.	Mencari informasi mengenai dokumen-dokumen yang akan diperiksa					
4.	Auditor mewawancarai para manajer untuk mendapatkan identifikasi permasalahan					
5..	Auditor selalu mengumpulkan bukti-bukti transaksi mengenai hal-hal yang berhubungan dengan kegiatan akuntansi					
	Tahap Pemeriksaan Mendalam					
6.	Auditor melaksanakan pemeriksaan mendalam guna memperoleh kesempatan yang lebih luas untuk memperkuat dan meyakinkan kesimpulannya					
7.	Auditor melaksanakan studi lapangan yang meliputi : wawancara pihak intern dan ekstern, observasi aktivitas operasional dan fungsi-fungsi manajemen					
8.	Auditor melaksanakan analisa yang meliputi : pendokumentasian temuan-temuan yang dikomunikasikan lebih lanjut pada pimpinan perusahaan					

	Tahap Pelaporan					
14.	Auditor membuat suatu laporan formal tertulis yang disampaikan pada manajemen perusahaan sebagai pengambilan tindakan perbaikan.					
15.	Rekomendasi yang dihasilkan merupakan pendapat yang telah dipertimbangkan untuk situasi tertentu harus mencerminkan pengetahuan dan penilaian mengenai pokok permasalahannya					



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

NAMA LENGKAP : RISMA TRIYANA

TEMPAT, TANGGAL LAHIR : BANDUNG, 11 JULI 1991

ALAMAT : PERUM CIJERAH 1 BLOK 6 NO 39

AGAMA : ISLAM

JENIS KELAMIN : PEREMPUAN

GOL. DARAH : O

NAMA AYAH : DRS. H. YANA TARYA HENDRIANA

NAMA IBU : HJ. POPON SHOFIA

HOBİ : MENJAHİT

RIWAYAT PENDIDIKAN : 1. TK BANDUNG RAYA

2. SDN TUNAS HARAPAN 1

3. SMPN 40 BANDUNG

4. SMAN 13 BANDUNG

5. PROGRAM STUDI AKUNTANSI UNISBA

RIWAYAT ORGANISASI : 1. BANDUNG BERKEBUN

2. KOPHI JAWA BARAT

3. EARTH HOUR 2013