



The Influence Of Procedural Discrepancies, Supervisory Weaknesses And Administrative Errors On Service Performance At The Telkom Office In Bengkulu City

Pengaruh Ketidaksesuaian Prosedur, Kelemahan Pengawasan Dan Kesalahan Administrasi Terhadap Kinerja Layanan Di Kantor Telkom Kota Bengkulu

Kamelia Astuty ¹⁾, Nabela Aulianisa ²⁾, Yoga Anugrah Pratama ³⁾, Evi Herlyaminda ⁴⁾

^{1),2),3,4)} Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ kamelia@unived.ac.id, ²⁾ nabellaulianisa04@gmail.com, ³⁾ yogaanugrahpratama18@gmail.com

⁴⁾ evi.herlyaminda@unived.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [09 Juni 2025]

Revised [10 Juni 2025]

Accepted [11 Juli 2025]

KEYWORDS

Procedural Nonconformity, Weak Supervision, Administrative Errors, Service Performance, Telkom Bengkulu.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketidaksesuaian prosedur, kelemahan pengawasan, dan kesalahan administrasi terhadap kinerja layanan di Kantor Telkom Kota Bengkulu. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada masih ditemukannya berbagai permasalahan dalam pelayanan publik, seperti prosedur yang tidak dijalankan sesuai standar operasional, lemahnya fungsi pengawasan, serta kesalahan dalam administrasi yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada 263 responden. Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidaksesuaian prosedur, kelemahan pengawasan, dan kesalahan administrasi secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan di Kantor Telkom Kota Bengkulu. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi manajemen untuk memperbaiki prosedur kerja, memperkuat sistem pengawasan, dan meningkatkan kualitas administrasi guna meningkatkan kinerja pelayanan secara menyeluruh.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of procedural nonconformity, weak supervision, and administrative errors on service performance at the Telkom Office in Bengkulu City. The background of this research is based on the persistent issues in public service delivery, such as procedures not being followed according to operational standards, weak supervisory functions, and administrative errors that impact customer satisfaction. The research method employed is a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to 263 respondents. The research instruments were tested for validity and reliability using SPSS. The results indicate that procedural nonconformity, weak supervision, and administrative errors have both partial and simultaneous significant effects on service performance at the Telkom Office in Bengkulu City. These findings provide important implications for management to improve work procedures, strengthen the supervision system, and enhance administrative quality to improve overall service performance.

PENDAHULUAN

Dalam era digital yang semakin berkembang, perusahaan telekomunikasi memegang peranan penting dalam menyediakan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. PT Telkom Indonesia sebagai salah satu perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia dituntut untuk memberikan layanan prima kepada pelanggannya. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala yang memengaruhi kinerja layanan, khususnya di Kantor Telkom Kota Bengkulu. Beberapa masalah yang sering muncul antara lain ketidaksesuaian prosedur, kelemahan pengawasan, dan kesalahan administrasi. Hal ini berdampak pada menurunnya kepuasan pelanggan dan kinerja layanan secara keseluruhan. Kualitas pelayanan ini menjadi (Islamiyah et al., 2021) sangat penting untuk organisasi, oleh sebab itu organisasi harus meningkatkan kinerja terhadap pegawainya agar kualitas pelayanannya meningkat. Hasil kerja yang sejalan dengan visi dan misi dalam memberikan layanan terbaik akan turut mendorong peningkatan mutu pelayanan. Pelayanan publik seringkali menghadapi masalah seperti prosedur yang tidak jelas, yang menyebabkan ketidakpastian bagi pengguna layanan karena tidak ada aturan yang jelas mengenai kewajiban penyelenggara dan hak warga. Hal ini dapat mendorong praktik pungutan liar dan penggunaan biro jasa untuk mempercepat proses pelayanan. Selain itu, diskriminasi dalam pelayanan juga menjadi masalah umum, di mana faktor-faktor seperti pertemanan, afiliasi politik, etnis, dan agama dapat memengaruhi pemberian layanan. Pengawasan yang lemah dan kesalahan administrasi dapat menyebabkan inefisiensi dan ketidak efektifan dalam organisasi. Implementasi Good Corporate Governance (GCG) masih dengan hambatan, termasuk sumber daya manusia yang kurang dan belum

optimalnya pemanfaatan ekuitas untuk menghasilkan laba². Penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik juga dengan tantangan terkait infrastruktur IT, kompetensi SDM, dan integrasi sistem. Pelayanan yang berkualitas mampu mendorong terbentuknya hubungan jangka panjang yang solid (Setiawan et al., n.d.), meningkatkan kepuasan masyarakat, serta meminimalkan rasa ketidakpuasan. Kualitas layanan dipengaruhi oleh sejumlah faktor, seperti reliabilitas, kepercayaan, empati, aspek fisik, serta kemampuan dalam merespons kebutuhan pelanggan. Ada beberapa indikator yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, seperti kesederhanaan prosedur, syarat-syarat yang diperlukan, transparansi petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan, keramahan dan kesopanan petugas, kewajaran biaya, kejelasan anggaran, kejelasan jadwal, kenyamanan, dan keamanan (Setiawan et al., n.d.). Pada penelitian terdahulu, (Hutauruk et al., 2023) membatasi kajiannya hanya pada pengaruh customer bonding terhadap loyalitas pelanggan Indihome di PT Telekomunikasi Selular Kota Pekanbaru. Analisis yang dilakukan berdasarkan data dari perusahaan tersebut membuat hasil penelitian tidak dapat digeneralisasi ke wilayah atau perusahaan lain. Selain itu, penelitian tersebut hanya meneliti hubungan antara customer bonding dan loyalitas pelanggan tanpa mempertimbangkan faktor lain yang juga berpotensi memengaruhi loyalitas, seperti kualitas layanan, harga, atau kepuasan pelanggan. Dengan demikian, faktor ketidaksesuaian prosedur, kelemahan pengawasan, dan kesalahan administrasi menjadi aspek krusial yang dapat menghambat kinerja pegawai dan pada akhirnya menurunkan kualitas pelayanan di Kantor Telkom Kota Bengkulu. Oleh karena itu, kami mengambil judul ini karena penelitian mengenai pengaruh ketiga faktor ini terhadap kinerja layanan sangat penting dilakukan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi manajemen Kantor Telkom Kota Bengkulu dalam merumuskan strategi dan kebijakan yang tepat untuk meningkatkan kinerja pegawai, memperbaiki prosedur kerja, memperketat pengawasan, dan meminimalkan kesalahan administrasi, sehingga kualitas pelayanan kepada pelanggan dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

LANDASAN TEORI

Layanan

Layanan adalah kegiatan atau tindakan yang dilakukan untuk membantu orang lain atau memenuhi kebutuhan. Layanan dapat diwujudkan dalam bentuk jasa maupun produk yang disediakan untuk konsumen. Menurut Aritonang dalam Arif, "pelayanan merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan layanan secara tepat, andal, serta dapat dipercaya. Perusahaan harus bertanggung jawab terhadap apa yang telah dijanjikan, tidak memberikan janji yang berlebihan, dan selalu menepati komitmennya". (Arif Arjuna Siboro, 2020) Jadi dapat disimpulkan layanan merupakan serangkaian kegiatan yang disediakan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Layanan harus dilakukan dengan tepat, dapat diandalkan, dipercaya, serta bertanggung jawab terhadap setiap janji yang diberikan. Selain itu, layanan memiliki sifat yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, namun terjadi melalui interaksi langsung antara penyedia dan penerima layanan, baik secara fisik maupun melalui teknologi, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Teori Agensi (agency theory)

Teori agensi menjelaskan hubungan antara pihak pemberi tugas (principal) dan pihak pelaksana (agen), di mana principal memberikan kewenangan kepada agen untuk menjalankan tugas tertentu. Dalam konteks organisasi seperti Kantor Telkom Kota Bengkulu, manajemen bertindak sebagai principal dan karyawan operasional sebagai agen.

Permasalahan muncul ketika agen tidak menjalankan tugas sesuai prosedur atau bertindak tidak sejalan dengan tujuan organisasi. Ketidaksesuaian prosedur, kelemahan pengawasan, dan kesalahan administrasi mencerminkan potensi agency problem, yaitu kondisi di mana agen tidak melaksanakan kewajibannya secara optimal. Ketidaksesuaian prosedur dapat terjadi karena kurangnya pemahaman atau pelatihan, sementara pengawasan yang lemah memberikan celah bagi kesalahan dan pelanggaran. Demikian pula, kesalahan administrasi menunjukkan kurangnya akurasi dan tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas. Dari sudut pandang teori agensi, organisasi perlu menegaskan prosedur kerja, memperkuat mekanisme pengawasan, dan meningkatkan akuntabilitas agar kinerja layanan dapat berjalan secara optimal. Teori ini menjadi dasar yang kuat untuk menganalisis bagaimana faktor-faktor tersebut memengaruhi kinerja layanan pada Kantor Telkom Kota Bengkulu. (Pietoyo et al., 2022)

Ketidaksesuaian Prosedur

Ketidaksesuaian prosedur merujuk pada situasi di mana langkah-langkah atau proses yang diikuti dalam suatu kegiatan tidak sesuai dengan standar, kebijakan, atau pedoman yang telah ditetapkan. Hal ini dapat terjadi dalam berbagai konteks, seperti pelayanan publik (konsumen), manajemen proyek, atau



praktik perusahaan. Menurut Indrasari (2019) “setiap perusahaan berupaya untuk memenuhi kebutuhan konsumennya karena hal tersebut tidak hanya penting bagi keberlangsungan bisnis, tetapi juga dapat memberikan keunggulan kompetitif. Kepuasan pelanggan terhadap produk maupun layanan mendorong mereka untuk melakukan pembelian ulang ketika kebutuhan serupa muncul di masa mendatang. Oleh karena itu, kepuasan menjadi elemen kunci dalam mendorong loyalitas konsumen dan meningkatkan kontribusi terhadap volume penjualan perusahaan.”. (Apriliana & Sukaris, 2022)

Menurut Pontoh et al. (2020) dalam (Santoso, n.d.) kepuasan maupun ketidakpuasan merupakan reaksi individu atas hasil evaluasi terhadap adanya perbedaan antara harapan awal (atau standar kinerja tertentu) dengan kinerja nyata yang dirasakan setelah penggunaan suatu produk atau layanan. Ketidaksesuaian prosedur dapat berdampak negatif pada efisiensi operasional, kualitas pelayanan yang diberikan, dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penting untuk secara teratur meninjau, memperbarui, dan melatih karyawan mengenai prosedur yang berlaku untuk memastikan bahwa semua kegiatan dijalankan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Ketidaksesuaian adalah suatu kondisi yang tidak memenuhi persyaratan atau deviasi dari standar kerja, peraturan, prosedur, persyaratan Undang- Undang atau persyaratan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Sistem Manajemen Mutu dan Sistem Manajemen Lingkungan.

Kelemahan Pengawasan

Pengawasan dapat diartikan sebagai suatu proses yang bertujuan memastikan bahwa sasaran organisasi dan manajemen dapat tercapai. Proses ini mencakup langkah-langkah untuk memastikan bahwa setiap aktivitas berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Secara umum, perusahaan menjalankan aktivitasnya dengan tujuan utama untuk memperoleh keuntungan maksimal, karena laba menjadi faktor penting bagi kelangsungan operasional perusahaan. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, pelaksanaan setiap rencana perlu diawasi dengan baik. Melalui pengawasan yang efektif, efisiensi dan efektivitas kerja dapat ditingkatkan, karena efektivitas merupakan elemen kunci dalam pengendalian seluruh aktivitas perusahaan yang dilakukan perusahaan secara berhasil guna. Hal itu berarti perusahaan mampu memanfaatkan kekayaan yang ada dengan sebaik – baiknya seperti karyawan dan sumber-sumber material. (Putra, 2015)

Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa terdapat keterkaitan yang kuat antara perencanaan dan pengawasan. Pengawasan atau kontrol merupakan salah satu fungsi dalam manajemen yang harus dijalankan oleh setiap pimpinan di masing-masing unit atau bagian kerja guna memastikan bahwa pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan peran dan tanggung jawab yang telah ditetapkan. Pada dasarnya, pengawasan difokuskan kepada individu, karena manusialah yang menjalankan seluruh aktivitas dalam organisasi. Manusia mempunyai ide, pikiran, pendapat tentang apa yang dikerjakan. Dalam lingkungan perusahaan, pemimpin memiliki peran penting untuk mengawasi kinerja bawahannya guna mendorong semangat kerja yang lebih tinggi. Pengawasan ini bertujuan untuk mendeteksi kesalahan sejak dini dan segera melakukan perbaikan sebelum menimbulkan konsekuensi yang lebih besar. Selain itu, pengawasan juga berfungsi untuk mencegah terjadinya kesalahan serta menumbuhkan rasa tanggung jawab yang lebih kuat pada diri karyawan (Putra, 2015)

Tingkat penyimpangan atau kesalahan dalam pelaksanaan tugas sangat dipengaruhi oleh kemampuan dan keterampilan pegawai. Pegawai yang secara rutin menerima arahan dan bimbingan dari atasan biasanya lebih jarang melakukan kesalahan dibandingkan dengan mereka yang tidak mendapatkan pendampingan. Terry (2006) menyatakan bahwa pengawasan merupakan proses untuk menentukan apa yang telah dilakukan, mengevaluasi hasil kerja, dan jika diperlukan, menerapkan tindakan korektif agar hasil pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. (Sari, 2017).

Kinerja Layanan

Kinerja layanan merupakan evaluasi menyeluruh dari pelanggan terhadap pelayanan yang diterima, sehingga memungkinkan penilaian kualitas jasa secara lebih terukur dan terfokus. Semakin Perusahaan tersebut mampu menunjukkan kinerja layanan, maka akan semakin menambah tingkat loyalitas pelanggan. Hal ini sesuai pernyataan Alford dan Sherell (1996) dalam Dharmayanti (2006) bahwa kinerja layanan akan menjadi prediktor yang baik bagi kepuasan dan loyalitas pelanggan. (Nugroho, AW; Sudaryanto, 2013). Kinerja layanan menurut Cronin & Taylor (1994) adalah penilaian dari konsumen mengenai kualitas layanan yang diberikan perusahaan yang dirasakan langsung oleh konsumen. Kinerja layanan sangat berkaitan dengan tingkat kepuasan konsumen; layanan yang berkualitas dapat menjadi faktor pendorong utama bagi perkembangan perusahaan dalam jangka panjang. Oleh karena itu, perusahaan perlu memahami harapan dan kebutuhan pelanggan agar dapat meningkatkan kepuasan mereka secara optimal. (dalam (Hardi, 2021)).

METODE PENELITIAN

Metode Analisis Kualitatif

Menurut Saryono (2010), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur, atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

Metode Analisis Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2017) metode penelitian kuantitatif ialah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengumpulan sampel pada Pada umumnya, data dikumpulkan secara acak dengan menggunakan instrumen penelitian, kemudian dianalisis secara kuantitatif atau statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana instrumen mampu mengukur konsep yang seharusnya diukur. Menurut Sugiyono (2014), validitas konstruk dapat diuji dengan mengkorelasikan skor setiap butir pertanyaan dengan skor totalnya. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan SPSS dengan teknik korelasi product moment Pearson, di mana sebuah pernyataan dinyatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2010), reliabilitas mengacu pada tingkat kepercayaan suatu instrumen sebagai alat pengumpul data karena telah memenuhi kriteria yang baik. Instrumen yang berkualitas tidak boleh memengaruhi atau membimbing responden untuk memilih jawaban tertentu secara tidak objektif. Instrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang konsisten dan dapat dipercaya, di mana hasil yang diperoleh tetap sama meskipun pengukuran dilakukan berulang kali. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan SPSS dengan melihat nilai reliability coefficients pada Cronbach's Alpha, di mana suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$. Ghozali (2016), uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen, dependen, atau keduanya dalam model regresi memiliki sebaran data yang normal. Jika distribusi data tidak normal, maka akurasi hasil pengujian statistik dapat menurun.

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menilai apakah distribusi data bersifat normal. Pengujian ini membantu memastikan bahwa data yang diperoleh berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Secara umum, metode klasik dalam uji normalitas tergolong sederhana dan tidak terlalu kompleks untuk diterapkan. (Sintia et al., 2022). Berdasarkan pengalaman empiris beberapa pakar statistik, data yang banyaknya lebih dari 30 angka ($n > 30$), maka sudah dapat diasumsikan berdistribusi normal. Biasa dikatakan sebagai sampel besar.

Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2013) uji ini untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel-variabel bebas. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel bebas variabel independen. Untuk mengetahui ada tidaknya masalah multikolinieritas dalam penelitian ini digunakan metode VIF apabila nilai VIF < 10 tidak terjadi multikolinieritas dan bila VIF > 10 maka terjadi multikolinieritas.

Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2013) Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, jika variance dari residual satu pengamatan lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas.

Analisa Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda merupakan perluasan dari analisis korelasi sederhana. Dalam analisis korelasi berganda bertujuan untuk mengetahui bagaimana derajat hubungan antara beberapa variabel independent (Variabel X_1, X_2, \dots, X_k) dengan variabel dependent (Variabel Y) secara bersama-sama (Sugiyono, 2013).



Analisis Determinasi (R^2)

Analisis determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar prosentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen

Uji Parsial t

Uji statistik t pada dasarnya mengukur sejauh mana pengaruh masing-masing variabel independen secara terpisah dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Imam Ghozali (2013) menyatakan bahwa uji t digunakan untuk "Menguji hipotesis secara parsial guna menunjukkan pengaruh tiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Uji t adalah pengujian koefisien regresi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen". Signifikansi koefisien parsial ini memiliki distribusi t dengan derajat kebebasan $n-k-1$, dan signifikan pada $\alpha = 0,05$. Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen. Signifikansi koefisien parsial ini memiliki distribusi t dengan derajat kebebasan $n-k-1$, dan signifikan pada $\alpha = 0,05$. Menentukan T_{tabel} pada tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$.

Uji F

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah f, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Untuk analisisnya dari *output* SPSS dapat dilihat di tabel "Anova".

Ho: diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $sig < 0,05$

Ha: diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $sig > 0,05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas Ketidaksesuaian Prosedur

Sebelum membahas sejauh mana tujuan dari setiap pertanyaan dalam kuesioner tercapai, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner ini. Uji validitas dan reliabilitas bertujuan untuk mengetahui seberapa tepat instrumen pertanyaan dalam mengukur variabel ketidaksesuaian prosedur, serta memastikan bahwa pengukurannya bebas dari kesalahan atau bias. Perhitungan nilai r tabel dilakukan dengan rumus: $Df = n - 2$, di mana n merupakan jumlah responden. Dengan jumlah responden sebanyak 263 orang, maka:

$$Df = 263 - 2 = 261.$$

Berdasarkan derajat kebebasan (df) sebesar 261 dan tingkat signifikansi (α) 0,05, maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0,121. Hasil uji validitas dan reliabilitas untuk variabel ketidaksesuaian prosedur dapat dilihat pada tabel berikut: berikut:

Tabel 1 Uji Validitas dan Reliabilitas Ketidaksesuaian Prosedur

Instrumen	rHitung	rTabel	Cronbach Alpha	Uji Validitas	
				Validitas	Reliabilitas
X1.1	0,878	0,121	0,823	Valid	Reliabel
X1.2	0,855	0,121		Valid	
X1.3	0,846	0,121		Valid	

Kelemahan Pengawasan**Tabel 2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kelemahan Pengawasan**

Instrumen	rHitung	rTabel	Cronbach Alpha	Uji Validitas	
				Validitas	Reliabilitas
X2.1	0,885	0,121	0,825	Valid	Reliabel
X2.2	0,843	0,121		Valid	
X2.3	0,858	0,121		Valid	

Kesalahan Administrasi**Tabel 3 Uji Validitas dan Reliabilitas Kesalahan Administrasi**

Instrumen	rHitung	rTabel	Cronbach Alpha	Uji Validitas	
				Validitas	Reliabilitas
X3.1	0,872	0,121	0,819	Valid	Reliabel
X3.2	0,848	0,121		Valid	
X3.3	0,852	0,121		Valid	

Kinerja Layanan**Tabel 4 Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja Layanan**

Instrumen	rHitung	rTabel	Cronbach Alpha	Uji Validitas	
				Validitas	Reliabilitas
X4.1	0,857	0,121	0,836	Valid	Reliabel
X4.2	0,884	0,121		Valid	
X4.3	0,864	0,121		Valid	

Sumber: Data diolah 2025

Tabel 4 menunjukkan Hasil Pengujian bahwa semua item pernyataan untuk variabel kinerja layanan (X2.1, X2.2, dan X2.3) memiliki nilai r hitung sebesar 0,852; 0,885; dan 0,866, yang semuanya lebih besar dari r tabel sebesar 0,121. Ini berarti ketiga item tersebut valid. Selain itu, nilai Cronbach Alpha sebesar 0,836 juga melampaui nilai standar 0,6 yang menandakan bahwa instrumen tersebut reliabel. Dengan demikian, instrumen ini dapat dipercaya untuk mengukur kinerja layanan.

Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan metode statistik Kolmogorov-Smirnov. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah data dalam penelitian memiliki distribusi normal atau tidak. Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansinya lebih dari 0,05. Hasil uji normalitas dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5 Uji Normalitas

Sampel	signifikansi	Simpulan
263	0,91	Berdistribusi Normal

Sumber: Data diolah 2025

Berdasarkan Tabel 5, hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,91, yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05 (5%). Hal ini menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal. Distribusi normal merupakan salah satu asumsi penting dalam analisis regresi, karena jika data tidak berdistribusi normal, maka hasil estimasi model regresi bisa menjadi bias dan tidak dapat diandalkan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data telah memenuhi asumsi normalitas dan layak untuk digunakan dalam analisis statistik selanjutnya.

Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan mengamati nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) pada model regresi. Apabila nilai VIF berada di bawah 10 dan nilai Tolerance melebihi 0,1, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak mengandung gejala multikolinearitas.



Tabel 6 Uji Multikolinearitas

Variabel	Nilai Tolerance	Nilai VIF	Keterangan
Ketidaksesuaian Prosedur	0,291	3,434	Bebas Multikolinearitas
Kelemahan Pengawasan	0,238	4,196	Bebas Multikolinearitas
Kesalahan Administrasi	0,268	3,738	Bebas Multikolinearitas

Sumber: Data diolah 2025

Berdasarkan hasil pengujian yang ditampilkan dalam Tabel 4.10, diketahui bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10. Variabel Ketidaksesuaian Prosedur menunjukkan nilai Tolerance sebesar 0,291 dengan VIF 3,434, Kelemahan Pengawasan memiliki nilai Tolerance 0,238 dan VIF 4,196, sedangkan Kesalahan Administrasi memiliki Tolerance 0,268 dan VIF 3,738.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan varians dari residual antar satu observasi dengan observasi lainnya dalam model regresi.

Tabel 7 Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikansi	Keterangan
Ketidaksesuaian Prosedur	0,381	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kelemahan Pengawasan	0,417	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kesalahan Administrasi	0,568	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah 2025

Berdasarkan Tabel 7 diatas Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua variabel, yaitu ketidaksesuaian prosedur, kelemahan pengawasan, dan kesalahan administrasi memiliki nilai signifikansi di atas 0,05. Artinya, tidak ada masalah heteroskedastisitas dalam model ini. Dengan kata lain, model regresi yang digunakan sudah baik karena tidak ditemukan ketidaksamaan sebaran data (residual) antar observasi. Jadi, model ini sudah memenuhi salah satu syarat penting dalam analisis regresi.

Analisa Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk melihat seberapa jauh pengaruh suatu variabel bebas (x) terhadap variabel terikat (y). Hasil yang diperoleh dari pengolahan data dengan menggunakan program SPSS dan menggunakan persamaan regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel dibawah ini dan keterangan selanjutnya data asli SPSS dapat dilihat di lampiran.

Tabel 8 Hasil Analisis Regresi

Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	.037	.410	
	X1	.378	.057	.356
	X2	.301	.061	.294
	X3	.310	.059	.296

a. Dependent Variable: Y

- a. Nilai konstanta regresi sebesar 0.037 dengan standar error sebesar 0,410 menunjukkan bahwa jika variabel independen yaitu Ketidaksesuaian Prosedur, Kesalahan Administrasi, dan Kelemahan Pengawasan bernilai nol (tidak memberikan pengaruh), maka nilai prediksi terhadap Kinerja Layanan adalah sebesar 0.037 satuan. Nilai ini menunjukkan adanya penurunan kecil pada kinerja layanan jika tidak terdapat pengaruh dari ketiga variabel tersebut.
- b. Koefisien regresi untuk variabel Ketidaksesuaian Prosedur adalah sebesar 0,378, dengan standar

error 0,057 dan nilai Beta standar sebesar 0,356. Ini berarti bahwa jika variabel-variabel lain dianggap konstan, maka setiap peningkatan satu satuan pada Ketidaksesuaian Prosedur akan meningkatkan Kinerja Layanan sebesar 0,378 satuan. Nilai Beta standar menunjukkan bahwa pengaruh relatif variabel ini terhadap Kinerja Layanan tergolong paling besar dibandingkan dua variabel lainnya.

- c. Koefisien regresi untuk variabel Kesalahan Administrasi adalah 0,301, dengan standar error sebesar 0,061 dan nilai Beta standar sebesar 0,294. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel lainnya konstan, maka peningkatan satu satuan dalam Kesalahan Administrasi akan meningkatkan Kinerja Layanan sebesar 0,301 satuan. Nilai Beta standar juga menunjukkan pengaruh yang cukup kuat dari variabel ini terhadap Kinerja Layanan.
- d. Koefisien regresi untuk Kelemahan Pengawasan sebesar 0,310, dengan standar error 0,059 dan nilai Beta standar sebesar 0,296. Ini berarti bahwa jika variabel lainnya tidak berubah, maka peningkatan satu satuan dalam variabel Kelemahan Pengawasan akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,310 satuan dalam Kinerja Layanan. Meskipun pengaruhnya sedikit lebih kecil dibanding Ketidaksesuaian Prosedur, variabel ini tetap memberikan kontribusi positif yang signifikan.

Analisa Determinasi

Tabel 9 Hasil Analisa Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.885 ^a	.784	.781	1.17926

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Berdasarkan hasil output regresi pada Tabel 4.10, nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,784 menunjukkan bahwa variabel independen yaitu Ketidaksesuaian Prosedur, Kesalahan Administrasi, dan Kelemahan Pengawasan mampu menjelaskan variabel dependen yaitu Kinerja Layanan sebesar 78,4%. Artinya, sebesar 78,4% variasi yang terjadi pada Kinerja Layanan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut. Sementara sisanya, yaitu 21,6%, dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini. Nilai R sebesar 0,885 menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel independen dan variabel dependen. Sementara itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,781 memperkuat kesesuaian model setelah disesuaikan dengan jumlah prediktor yang digunakan.

Uji t

Tabel 10 Hasil Uji t

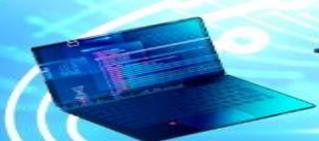
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.037	.410		.091	.928
	X1	.378	.057	.356	6.619	.000
	X2	.301	.061	.294	4.954	.000
	X3	.310	.059	.296	5.272	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan output SPSS 22 dapat diambil pembahasan sebagai berikut :

- a. Ketidaksesuaian Prosedur
Variabel Ketidaksesuaian Prosedur memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,378 dengan standar error 0,057 dan nilai Beta standar sebesar 0,356. Nilai t hitung sebesar 6,619, yang jauh lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,651, serta memiliki nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa Ketidaksesuaian Prosedur berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Layanan. Pengaruhnya juga tergolong kuat secara relatif berdasarkan nilai Beta
- b. Kesalahan Administrasi
Koefisien regresi untuk variabel Kesalahan Administrasi adalah 0,301 dengan standar error sebesar 0,061, nilai Beta standar sebesar 0,294, dan t hitung sebesar 4,954. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($4,954 > 1,651$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa



Kesalahan Administrasi juga memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Layanan. Ini berarti peningkatan dalam pengelolaan administrasi dapat berdampak positif terhadap kualitas layanan.

c. Kelemahan Pengawasan

Variabel Kelemahan Pengawasan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,310, dengan standar error 0,059, Beta standar 0,296, dan nilai t hitung 5,272. Karena $5,272 > 1,651$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa Kelemahan Pengawasan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Layanan. Meskipun kontribusinya sedikit lebih rendah dari dua variabel sebelumnya, pengaruhnya tetap penting secara statistik.

d. Konstanta

Nilai konstanta pada model regresi adalah 0,037 dengan standar error 0,410, t hitung 0,091, dan nilai signifikansi 0,928. Karena nilai signifikansi $0,880 > 0,05$, maka konstanta tidak signifikan secara statistik. Artinya, jika tidak ada pengaruh dari ketiga variabel independen (semuanya nol), maka nilai konstanta ini tidak memberikan kontribusi yang bermakna terhadap Kinerja Layanan.

Uji Simultan F

Hasil uji koefisien signifikansi simultan (uji statistik F) dapat dilihat pada tabel *Coefficients*^a ANOVA^b dibawah ini :

Tabel 11 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1285.806	3	428.602	308.201	.000 ^b
	Residual	354.618	255	1.391		
	Total	1640.425	258			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Dalam tabel ANOVA terlihat bahwa nilai F hitung sebesar 308,201 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang jauh lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05.

Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun, yang mencakup variabel Ketidaksesuaian Prosedur, Kesalahan Administrasi, dan Kelemahan Pengawasan, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Layanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh simultan antara variabel independen terhadap kinerja layanan ditolak, dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Ini berarti bahwa seluruh variabel independen dalam model secara bersama-sama memengaruhi kinerja layanan secara signifikan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, pembahasan dapat disusun untuk menguraikan secara rinci temuan penelitian serta menjelaskan bagaimana masing-masing variabel memberikan pengaruh terhadap variabel lainnya.

Pengaruh Ketidaksesuaian Prosedur terhadap Kinerja Layanan

Ketidaksesuaian prosedur merujuk pada pelaksanaan kegiatan yang tidak sesuai dengan SOP, menyebabkan frekuensi kesalahan meningkat dan keterlambatan proses. Dalam konteks Kantor Telkom Kota Bengkulu, ketidaksesuaian prosedur menurunkan efektivitas pelayanan, mengganggu efisiensi operasional, dan berdampak pada kepuasan pelanggan. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikan (sig. $0,000 < 0,05$) dengan koefisien regresi sebesar 0,378, artinya ketidaksesuaian prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja layanan. Artinya, semakin tepat prosedur diikuti, kinerja layanan akan meningkat.

Pengaruh Kelemahan Pengawasan terhadap Kinerja Layanan

Kelemahan pengawasan mencakup penyimpangan dari aturan, penyalahgunaan wewenang, dan pungutan liar. Dalam penelitian ini, kelemahan pengawasan berdampak pada turunnya pengendalian terhadap pelaksanaan tugas, yang menyebabkan menurunnya kecepatan dan efisiensi layanan. Dengan nilai signifikansi 0,000 dan t hitung $4,954 > t$ tabel 1,969, kelemahan pengawasan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja layanan. Koefisien regresi sebesar 0,301 menunjukkan bahwa setiap

peningkatan dalam pengawasan dapat meningkatkan kinerja layanan secara nyata.

Pengaruh Kesalahan Administrasi terhadap Kinerja Layanan

Kesalahan administrasi seperti ketidakakuratan data, keterlambatan proses administratif, dan dokumentasi tidak lengkap berkontribusi terhadap hambatan operasional di Kantor Telkom. Berdasarkan analisis regresi, kesalahan administrasi memiliki pengaruh signifikan ($\text{sig. } 0,000 < 0,05$) terhadap kinerja layanan dengan koefisien 0,310. Artinya, semakin rendah tingkat kesalahan administrasi, semakin baik kinerja layanan. Ini menunjukkan bahwa administrasi yang akurat dan tepat waktu sangat krusial dalam mendukung layanan berkualitas.

Pengaruh Ketidaksesuaian prosedur, Kelemahan Pengawasan dan Kesalahan Administrasi terhadap Kinerja Layanan

Ketiga variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan. Artinya, peningkatan kualitas layanan tidak bisa hanya difokuskan pada satu faktor saja, melainkan memerlukan pembenahan terintegrasi pada prosedur operasional, pengawasan internal, dan sistem administrasi. Pendekatan simultan akan memberikan hasil yang lebih kuat dalam mendorong pelayanan publik yang cepat, akurat, dan memuaskan.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa ketidaksesuaian prosedur, kelemahan pengawasan, dan kesalahan administrasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan di Kantor Telkom Kota Bengkulu. Ketiga variabel ini tidak bekerja secara terpisah, melainkan saling terkait dan membentuk suatu sistem yang secara kolektif menentukan kualitas pelayanan. Ketika prosedur kerja tidak dijalankan sesuai standar, pengawasan lemah, dan administrasi tidak tertib, maka akan terjadi gangguan sistemik yang memengaruhi efektivitas, efisiensi, dan kecepatan layanan. Hal ini tercermin dari hasil uji F dengan nilai sebesar 308,201 dan signifikansi 0,000, yang menunjukkan bahwa ketiga variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kinerja layanan. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,784 mengindikasikan bahwa sebesar 78,4% variasi yang terjadi dalam kinerja layanan dapat dijelaskan oleh kombinasi ketidaksesuaian prosedur, kelemahan pengawasan, dan kesalahan administrasi. Dengan kata lain, pembenahan secara menyeluruh dan terintegrasi terhadap ketiga aspek ini sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Manajemen perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap prosedur operasional, memperkuat sistem pengawasan internal, serta memastikan akurasi dan kelengkapan administrasi sebagai satu kesatuan strategi peningkatan kinerja pelayanan publik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan uji t, variabel ketidaksesuaian prosedur memiliki nilai t hitung sebesar 6,619, yang lebih besar dari t tabel 1,651, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa ketidaksesuaian prosedur berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan. Koefisien regresi sebesar 0,378 menandakan bahwa peningkatan kesesuaian prosedur akan meningkatkan kinerja layanan. Dengan demikian, prosedur kerja yang dijalankan secara disiplin dan sesuai SOP menjadi faktor penting dalam mendukung layanan yang efisien dan efektif.
2. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kelemahan pengawasan memiliki nilai t hitung sebesar 4,954, lebih besar dari t tabel 1,651, dan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Artinya, kelemahan pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan. Koefisien regresi sebesar 0,301 mengindikasikan bahwa semakin kuat dan efektif pengawasan yang dilakukan, maka kinerja layanan akan semakin meningkat. Oleh karena itu, pengawasan internal yang baik perlu ditingkatkan untuk mencegah penyimpangan dan menjaga kualitas pelayanan.
3. Berdasarkan uji t, variabel kesalahan administrasi memiliki t hitung sebesar 5,272 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), lebih besar dari t tabel 1,651, yang berarti kesalahan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan. Nilai koefisien regresi sebesar 0,310 menunjukkan bahwa semakin sedikit kesalahan administrasi yang terjadi, maka kinerja layanan akan semakin meningkat. Ini menegaskan pentingnya sistem administrasi yang tertib dan akurat dalam mendukung pelayanan publik yang optimal.
4. Secara simultan, diketahui bahwa ketiga variabel independen secara simultan memiliki nilai F hitung sebesar 308,201 dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Ini menunjukkan bahwa ketidaksesuaian prosedur, kelemahan pengawasan, dan kesalahan administrasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,784 berarti bahwa 78,4% variasi kinerja layanan dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, dan sisanya 21,6%



dipengaruhi oleh faktor lain. Maka dapat disimpulkan bahwa peningkatan kinerja layanan membutuhkan upaya kolektif dalam memperbaiki seluruh aspek prosedur, pengawasan, dan administrasi secara bersamaan.

Saran

1. Telkom disarankan untuk secara berkala mengevaluasi dan memperbaiki SOP agar seluruh proses layanan berjalan sesuai standar. Pelatihan wajib bagi pegawai mengenai prosedur kerja dan tanggung jawab administratif akan membantu menurunkan tingkat kesalahan serta meningkatkan efektivitas layanan.
2. Penting bagi Telkom untuk memperkuat pengawasan internal melalui mekanisme audit berkala dan sistem monitoring digital. Pengawasan yang ketat akan mencegah penyimpangan, mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang, dan memastikan semua aktivitas berjalan sesuai aturan.

DAFTAR PUSTAKA

- Affrian, R., Hasbiyah, S., Studi, P., & Publik, A. (n.d.). *Kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi di rumah sakit umum daerah pambalah batang kabupaten hulu sungai utara*. 265–271.
- Agustina, G. P. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kelemahan Pengendalian. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 5(April), 1–15.
- Alhalimi, K., & Andrini, R. (2024). *Kekuatan dan Kelemahan Sistem Pengawasan dan Pengendalian Perbankan Syariah di Indonesia*. 2(December), 95–100.
- Apriliansa, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Arif Arjuna Siboro, K. M. N. N. (2020). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN: STUDI KASUS PADA KONSUMEN JASA PT. TELKOM*. 2.
- Ariyani, E. D. (2020). Penerapan Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Politeknik Manufaktur Negeri Bandung. *JURNAL ILMU ADMINISTRASI*, VII(1), 19–24.
- Derajat, H. L., & Ade Mahmud. (2023). Kesalahan Administrasi dalam Tindak Pidana Korupsi pada Perkara Pengelolaan Anggaran Bahan Bakar Minyak (BBM) dalam UPT Kebersihan Kabupaten Bandung Barat (Studi Putusan Nomor : 59/Pid.Sus-TPK/2019/PN.Bdg). *Bandung Conference Series: Law Studies*, 3(1), 41–47. <https://doi.org/10.29313/bcsls.v3i1.4903>
- Edy Suranta Sebayang, I., Nurhaida, T., & Politeknik Mandiri Bina Prestasi -Medan, D. (2021). Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Taplus Muda Pada Pt Bank Bni Kcumedan. *Skylandsea Profesional*, 1(2), 19–25.
- Elvita, D., & Suhaeni, T. (2017). Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(1), 29. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v3i1.544>
- Ernawati, M. M. H. dan D. (n.d.). *DENGAN METODE SERVICE QUALITY (ERVQUAL) FUZZY DI PT . POS INDONESIA SIDOARJO Oleh Muchamad Mustofa ; Handoyo dan Dira Ernawati Prodi Teknik Industri , FTI-UPN " Veteran " Jatim*.
- Hardi, V. (2021). Terhadap Keputusan Penggunaan Dompot Digital OVO (Survey Pada Masyarakat Surabaya). *Commercium*, 3(3), 180–191.
- Hutauruk, C. R., Sutrisna, E., Martabar, M., & Lumbanraja, M. (2023). Pengaruh Customer Bonding Dan Kualitas. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Pelatihan*, 7(3), 590–599.
- li, B. A. B. (2021). *Digital Telecommunication Company* ,. 29–35.
- Islamiyah, A. N., Alyas, & Parawu, H. E. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. *Jurnal Unismuh*, 2(5), 1875.
- Masnila, N., Yuli, S., & Aryani, A. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kelemahan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah Provinsi Di Sumatera Tahun 2017-2021. *Jurnal Kendali Akuntansi*, 2(2), 2017–2021.
- Nugroho, AW; Sudaryanto, B. (2013). Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang. *Diponegoro Journal of Management*, 2(3), 1–9. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Pietoyo, H., Daromes, F. E., & Mardiana, A. (2022). Corporate Governance Sebagai Mekanisme Mengurangi Praktik Manajemen Laba dan Dampaknya Terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 10(2), 207. <https://doi.org/10.29103/jak.v10i2.8300>
- Prasetyo, D. B., & Sianturi, R. S. (2025). *Analisis Dan Evaluasi Proses Bisnis Pada Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Operasional Di PT Telkom Indonesia*. 9(2), 1–10.

- Putra, A. E. (2015). Peranan Pengawasan Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan Pada Pt.Kereta Api (Persero) Divisi Regional iii Sumatera Selatan. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 12(1), 54–67.
- Ranu Wijaya, Prof. Masruchin Ruba'i, SH.MS, Milda Istiqomah, S. M. (2017). KESALAHAN ADMINISTRASI KAITANNYA DENGAN TINDAK PIDANA KORUPSI (STUDI PUTUSAN NOMOR: 35/Pid.Tipikor/2011/PN.Smda DI PENGADILAN TIPIKOR SAMARINDA). 66, *העלון*(July), 6–17.
- Saadah, K. A. W. (2020). KORUPSI SEBAGAI KESALAHAN ADMINISTRATIF YANG MENIMBULKAN KERUGIAN KEUANGAN NEGARA. *Jurnal: Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, Volume 5(Nomor 1), hlm: 131-138.
- Santoso, F. (n.d.). *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi Analisis atribut kualitas jasa layanan terhadap kepuasan anggota pada KPRI " KOPPENDA " Kabupaten Klaten*. 2(2), 62–72.
- Saputra, A. (2020). Pengaruh Pengawasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Centric Powerindo Di Kota Batam Effect of Work Supervision and Employee Discipline on Employee Performance At Pt Centric Powerindo in Batam City. *Pengaruh Pengawasan. .. Jurnal EMBA*, 8(1), 672–683. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/28037/27500>
- Sari, N. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset ...*, 1(1), 49–55. <http://repository.polimdo.ac.id/id/eprint/168>
- Sawong, K. S. A., Andrias, D. R., Muniroh, L., Reddy, C., Purnawita, W., Rahayu, W. P., Nurjanah, S., & RI, K. (2015). KESALAHAN ADMINISTRASI KAITANNYA DENGAN TINDAK PIDANA KORUPSI (STUDI PUTUSAN NOMOR: 35/Pid.Tipikor/2011/PN.Smda DI PENGADILAN TIPIKOR SAMARINDA). *Экономика Региона*, 53(9), 167–169.
- Sekolah, R., Ilmu, T., & Bengkulu, A. (2022). Kualitas Pelayanan Pengaduan Gangguan Jaringan Indihome di PT Telkom Akses Area Bengkulu. *Jurnal Professional*, 9(1), 117–124. <http://www.apjii.or.id/>
- Setiawan, I., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (n.d.). *Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di kecamatan amuntai tengah kabupaten hulu sungai utara*. 468–473.
- Sibarani, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Prosiding*, 3(4), 10–17. <https://doi.org/10.59134/prosidng.v3i.288>
- Sintia, I., Pasarella, M. D., & Nohe, D. A. (2022). Perbandingan Tingkat Konsistensi Uji Distribusi Normalitas Pada Kasus Tingkat Pengangguran di Jawa. *Prosiding Seminar Nasional Matematika, Statistika, Dan Aplikasinya*, 2(2), 322–333.
- Ulkhag, M. M., & Br. Barus, M. P. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 1(2), 61. <https://doi.org/10.30656/jsmi.v1i2.365>