

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dan untuk mengetahui bagaimana sistem pengendalian internal yang diterapkan dapat berperan dalam mencegah terjadinya tindakan *fraud* pada PDAM Delta Tirta.

Metode penelitian ini merupakan metode penelitian kualitatif. Metode analisis yang digunakan adalah pendekatan studi kasus, yaitu strategi penelitian dimana di dalamnya, peneliti harus meneliti secara cermat pada suatu program, peristiwa, atau sekelompok individu.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Delta Tirta dapat dikatakan sudah memadai, sebab pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan sangat baik, mulai dari fasilitas dan prasarana yang memadai, sehingga proses pelayanan yang diberikan cukup *professional* serta daya tanggap yang diberikan dalam menangani keluhan pelanggan sudah cepat dan tanggap. Peranan Satuan Pengawas Internal dalam melakukan pencegahan *fraud* berperan dengan pengkajian unsur-unsur pengendalian intern yang telah dilaksanakan oleh perusahaan mulai dari lingkungan pengendalian, penilaian risiko, informasi dan komunikasi, aktivitas pengendalian dan pengawasan semuanya telah mematuhi ketentuan yang sudah ditetapkan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Sistem Pengendalian Intern, *Fraud*

ABSTRACT

This research aimed to examine how the public service quality and to find out how the implementation of the internal control system was able to play a role in preventing the fraud at PDAM Delta Tirta.

This research method was qualitative. Furthermore, the research analysis used a case study approach i.e., a research strategy in which the researcher must carefully examine a program, event, or group of individuals.

The research result concluded that the service quality given by PDAM Delta Tirta stated running sufficiently, because the service provided to customers was very good, starting from adequate facilities and infrastructure so that the service process provided was professional enough and also the responsiveness given in handling customer complaints was fast and responsive. The role of the Internal supervisory unit in preventing fraud plays a role by reviewing the internal control elements which have been implemented by the company starting from the control environment, risk assessment, information and communication, control activity, and overall supervise had fulfilled the regulations.

Keywords: public service quality, internal control system, fraud

