

**ANALISIS KUALITAS PELAYAN PUBLIK DAN SISTEM
PENGENDALIAN INTERN DALAM PENCEGAHAN *FRAUD* PADA
PDAM DELTA TIRTA KABUPATEN SIDOARJO**



Oleh:

ANANDA BAGAS PRASETIO

NPM: 18.1.01.10898

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**ANALISIS KUALITAS PELAYAN PUBLIK DAN SISTEM
PENGENDALIAN INTERN DALAM PENCEGAHAN *FRAUD* PADA
PDAM DELTA TIRTA KABUPATEN SIDOARJO**



Oleh:

ANANDA BAGAS PRASETIO

NPM: 18.1.01.10898

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN SISTEM
PENGENDALIAN INTERN DALAM PENCEGAHAN *FRAUD* PADA
PDAM DELTA TIRTA KABUPATEN SIDOARJO**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Akuntansi
Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik**



**Diajukan Oleh
ANANDA BAGAS PRASETIO
NPM: 18.1.01.110898**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2022**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN SISTEM
PENGENDALIAN INTERN DALAM PENCEGAHAN FRAUD
PADA PDAM DELTA TIRTA KABUPATEN SIDOARJO**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

ANANDA BAGAS PRASETIO

NPM: 18.1.01.10898

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 01 April 2022**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Fidiana, S.E., M.S.A.

Anggota : 1. Dr. Titik Mildawati, S.E., M.Si, Ak., CA.

2. Dr. David Efendi, S.E., M.Si.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

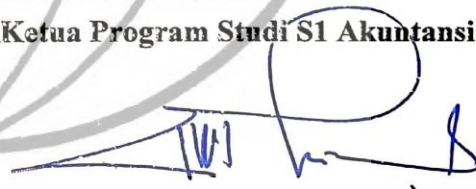
Oleh :

Dosen Pembimbing :

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. David Efendi, S.E., M.Si.



Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.



Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

NAMA : **Ananda Bagas Prasetyo**

NPM : **18.1.01.10898**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN SISTEM
PENGENDALIAN INTERN DALAM PENCEGAHAN *FRAUD* PADA
PDAM DELTA TIRTA KABUPATEN SIDOARJO.**

Diujikan untuk diuji pada tanggal 1 April 2022 adalah hasil karya saya.

Dengan ini 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 lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan saya sendiri ini., dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil Tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran sata sendiri, berarti gelar ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 1 April 2022

Yang Membuat Pernyataan



Ananda Bagas Prasetyo

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

NAMA : Ananda Bagas Prasetio
NPM : 18.1.01.10898
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 19 September 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak Ke : 5 (Lima) / 5 (Lima)
Alamat Rumah : Kemendung Indah I – H / 4. Sidoarjo
Status : Belum Kawin

B. ORANG TUA

Nama : Yusup Effendi, SE, MBA
Alamat Rumah/Telepon : Kemendung Indah I- H / 4. / 081235916229
Alamat Kantor/Teleponan : -
Pekerjaan/Jabatan : -

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Sidodadi II Sidoarjo tahun 2012
2. Tamat SLTP di SMP Ulul Albab Sepanjang Sidoarjo tahun 2015
3. Tamat SLTA di SMA Intensif Taruna Pembangunan Surabaya tahun 2018
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I-VII	2018-2022	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan Sebenarnya,

ANANDA BAGAS PRASETIO

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji dan syukur serta rahmat yang peneliti curahkan kepada Allah SWT. atas karunia-Nya, pelaksanaan hingga penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Tidak lupa shalawat serta salam senantiasa peneliti haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, serta para pengikutnya hingga akhir zaman yang telah berjuang membimbing kita keluar dari kegelapan menuju jalan terang benderang untuk menggapai Ridho Allah SWT.

Terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dalam bentuk ide, gagasan, kritik, saran, motivasi, inspirasi, semangat dan terutama doa. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidahwati., S.E., M.S.i., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. David Effendi, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan arahan dan bimbingan selama proses penulisan skripsi ini.
4. Bapak Yudi Sidharta, S.E., M.SA selaku dosen wali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama masa perkuliahan.
5. Seluruh staff prodi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang memberikan pelayanan administrasi.
6. Koordinator Satuan Pengawas Internal dan Staff Satuan Pengawas Internal Bapak Bonny Eko Priambodo dan Bapak Tri Susanto PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo yang telah mengijinkan untuk melakukan riset penelitian.
7. Kedua orang tua dan Keempat kakak saya yang telah memberikan semangat serta dukungan yang sangat besar kepada peneliti.

8. Seluruh pihak-pihak yang memberikan motivasi selama perkuliahan sampai dalam proses penyelesaian skripsi ini
9. Serta teman-teman seperjuangan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, karena itu setiap saran dan kritik yang membangun sangat diterima dengan baik untuk perbaikan skripsi ini.

Surabaya, 1 April 2022

Ananda Bagas Prasetio



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAM SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan Publik	9
2.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.3 Faktor – Faktor Penghambat dalam Pelayanan Publik	11
2.1.4 Sistem Pengendalian Intern.....	12
2.1.5 Komponen Pengendalian Intern.....	13
2.1.6 Tujuan Pengendalian Intern	17
2.1.7 Peranan Pengendalian Intern Terhadap SIA	17
2.1.8 <i>Fraud</i>	18
2.2 Peneliti Terdahulu	24
2.3 Rerangka Pemikiran	25

Kabupaten Sidoarjo	65
4.2.2 Analisis Sistem Pengendalian Intern PDAM Delta Tirta	72
4.2.3 Analisis <i>Flowchart</i> Pengaduan Pelanggan / Masyarakat	79
4.2.4 Analisis <i>Flowchart</i> PKPT (Program Kerja Pemeriksaan Tahunan)	80
4.2.5 Analisis <i>Flowchart</i> PTL (Pemeriksaan Tindak Lanjut)	82
BAB 5 : PENUTUP	84
5.1 Simpulan.....	84
5.2 Keterbatasan	85
5.3 Saran.....	85
JADWAL PENELITIAN.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN	92



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Peneliti Terdahulu	24
2. Hasil Wawancara Indikator Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	39
3. Hasil Wawancara Indikator Keandalan (<i>Reability</i>) Proses Pelayanan	41
4. Hasil Wawancara Indikator Keandalan (<i>Reability</i>) Efisiensi Pelayanan	43
5. Hasil Wawancara Indikator Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	44
6. Hasil Wawancara Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>)	45
7. Hasil Wawancara Indikator Empati (<i>Empathy</i>)	46
8. Hasil Wawancara Lingkungan Pengendalian (<i>Control Environment</i>)	48
9. Hasil Wawancara Penilaian Risiko (<i>Risk Assesment</i>)	54
10. Hasil Wawancara Informasi dan Komunikasi (<i>Information and Communication</i>)	56
11. Hasil Wawancara Pengawasan (<i>Monitoring</i>)	58
12. <i>Flowchart</i> SOP Pengaduan Pelanggan/Masyarakat	60
13. <i>Flowchart</i> SOP PKPT (Program Kerja Pemeriksaan Tahunan)	61
14. <i>Flowchart</i> SOP PTL (Pemeriksaan Tindak Lanjut)	63
15. Kesimpulan Analisis Kualitas Pelayanan Publik	71
16. Kesimpulan Analisis Sistem Pengendalian Intern	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. <i>Fraud Triangle</i>	19
2. Rerangka Pemikiran.....	25
3. Peta Lokasi PDAM Delta Tirta dan wilayah cabang	35
4. Struktur Organisasi Divisi Satuan Pengawas Internal PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo.....	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Pengantar Bimbingan Prodi Akuntansi.....	92
2. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	93
3. Surat Ijin Riset Prodi Akuntansi.....	94
4. Surat Ijin Riset BAKESBANGPOL Surabaya	95
5. Surat Ijin Riset BAKESBANGPOL Sidoarjo	96
6. Surat Keterangan Penerimaan Ijin Riset	97
7. Surat Keterangan Selesai Riset.....	98
8. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian	99
9. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	100
10. <i>Similarity Index</i> Turnitin.....	101