

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN SPI DALAM PENCEGAHAN *FRAUD* PADA PDAM DELTA TIRTA KABUPATEN SIDOARJO

Ananda Bagas Prasetyo

bagasp1909@gmail.com

David Efendi

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

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

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*

PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai Badan Usaha Milik Daerah, tentu diinginkan dapat mengoperasikan perusahaan serta memajukan pelayanannya. Pendapatan PDAM bersumber dari penjualan air bersih serta tergantung oleh tarif yang diresmikan. Persediaan air bersih untuk masyarakat melalui PDAM, merupakan wujud perwujudan dari Peraturan Pemerintah No 16 Tahun 2005 tentang pengembangan sistem air minum. Perusahaan penyedia air bersih PDAM dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat yang berkualitas, kuantitas.

Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) merupakan perusahaan yang dimiliki oleh

pemerintah daerah. Kegiatannya yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di daerah tersebut serta untuk meningkatkan pendapatan daerah. Modal BUMD selain dari kekayaan daerah juga berasal dari swasta berupa saham (Gilarso, 1992: 145).

Sistem informasi adalah suatu kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur, serta pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi yang penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dan menyediakan suatu dasar untuk pengambilan keputusan yang cerdik. Penggunaan teknologi informasi mampu memberikan manfaat yang besar terhadap dunia bisnis yang kompetitif dan dinamis, perusahaan yang mampu bersaing dalam kompetisi tersebut bisa dikatakan sebagai perusahaan yang mampu untuk menerapkan pengembangan dan pemanfaatan teknologi ke dalam bisnis. Salah satu bidang yang terkait erat dengan pemanfaatan teknologi informasi ini adalah bidang akuntansi. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah suatu komponen organisasi yang mengumpulkan, mengklasifikasikan, memproses, menganalisis, dan mengkomunikasikan informasi pengambilan keputusan dengan orientasi finansial yang relevan bagi pihak luar maupun pihak dalam perusahaan (Moscove dan Simkin, 1984 dalam Jogiyanto, 2007:17).

Kecurangan akuntansi atau *fraud* telah berkembang pesat di negara-negara lain, Indonesia pun juga termasuk. Bukan pada sektor swasta saja tetapi juga menyebar hingga pada sektor pemerintahan. Meski kecurangan akuntansi sudah diduga menahun, tetapi di Indonesia belum juga terdapat kajian teoritis serta empiris secara komprehensif. Oleh sebab itu fenomena ini sangat perlu untuk dikaji oleh ilmu akuntansi, sebab berhubungan dengan pencatatan serta pelaporan keuangan yang akan digunakan oleh pihak pengguna.

Menurut Marshall dan Steinbart (2003) ancaman-ancaman itu sering terus berkembang dan berpotensi merusak atau bahkan menghancurkan sistem informasi akuntansi secara keseluruhan. Maka dari itu perlunya perlindungan bagi sistem informasi akuntansi yang disebut dengan sistem pengendalian internal.

Pengendalian internal yang baik memungkinkan manajemen siap menghadapi perubahan ekonomi yang cepat, persaingan, pergeseran permintaan pelanggan dan *fraud* serta restrukturisasi untuk kemajuan yang akan datang (Ruslan, 2009). Bila pengendalian internal suatu perusahaan lemah maka kemungkinan terjadinya kesalahan serta *fraud* sangat besar sebaliknya, bila pengendalian internal kuat maka kemungkinan terjadinya kesalahan serta *fraud* dapat di perkecil. Kalaupun kesalahan serta *fraud* masih terjadi, bisa di ketehui dengan cepat dan bisa segera di ambil tindakan-tindakan perbaikan.

Agoes (2007) mengungkapkan bahwa sistem pengendalian internal sebagai suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen dan personil lain entitas yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai terhadap pencapaian tujuan. Manajemen berharap dengan adanya sistem pengendalian internal ini dapat meminimalisir kecurangan-kecurangan yang terjadi dalam suatu entitas. Kecurangan terhadap dunia usaha bisa di lakukan oleh oknum karyawan baik pada level manajemen bawah maupun pada tingkat manajemen atas. Kecurangan yang telah di lakukan oleh oknum tersebut sangat merugikan stake holder. Kecurangan yang telah terjadi di perusahaan dikhawatirkan akan mengakibatkan inefisiensi operasional perusahaan. Pemborosan perusahaan akibat kecurangan ialah lemahnya daya saing perusahaan, penurunan pendapatan, kenaikan biaya, penurunan semangat kerja karyawan serta ancaman terhadap kelangsungan hidup perusahaan.

Berdasarkan fenomena terbaru yang baru saja terjadi tepatnya pada tahun 2020 pada perusahaan daerah air minum pada PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo. Fenomena yang terjadi adalah terkait dengan dampak wabah covid yang tentunya sangat berdampak pada kinerja PDAM Delta Tirta. Peneliti ingin lebih ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada publik dimasa pandemi covid 19 serta cara sistem pengendalian internal

dalam pencegahan kecurangan atau *fraud* yang terjadi di lingkungan perusahaan di masa pandemi *covid 19*. Melihat dengan adanya wabah covid yang tentunya sangat berdampak terhadap penjualan perusahaan, sebab PDAM Delta Tirta bergerak pada perusahaan pelayanan air minum.

Beberapa penelitian terdahulu terkait Perananan Sistem Pengendalian Internal terhadap Pencegahan Terjadinya Tindakan *Fraud* di Pengadaan. Hasil penelitian menurut Wicaksono (2014) menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal di PT PLN (Persero) area Malang secara keseluruhan sudah efektif. PLN berkomitmen kepada masyarakat untuk membangun instansi yang bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut: (1) Bagaimana kualitas pelayanan publik pada PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo?, (2) Bagaimana cara sistem pengendalian intern pada PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo dapat berjalan dengan efektif?, (3) Apa hambatan yang timbul dalam menemukan kecurangan (*fraud*) pada PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo?

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diterapkan di PDAM Delta Tirta. (2) Untuk mengetahui bagaimana cara sistem pengendalian intern yang diterapkan pada PDAM Delta Tirta dapat berjalan dengan efektif. (3) Untuk mengetahui hambatan apa saja yang timbul dalam menemukan *fraud* pada PDAM Delta Tirta.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah baik ataupun buruk suatu keadaan pada pelayanan dalam berbentuk apa saja selalu berorientasi kepada kualitas karena hal tersebut membawa konsekuensi kepada kepuasan para pengguna jasa. Menurut Ratminto dan Atik, pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan *interpersonal* agar terciptanya kepuasan beserta keberhasilan. Setiap pelayanan yang menghasilkan barang (produk), maupun berupa jasa.

Hasil pelayanan jasa tidak dapat diinventarisasi ataupun ditumpuk melainkan hasil tersebut diberikan secara langsung kepada pelanggan. Dalam hal pelayanan yang diberikan dengan tidak optimalnya maka pelayanan tersebut tidak dapat diulangi lagi, sebab pelayanan diberikan secara langsung kepada pelanggan.

Indikator Kepuasan Pelanggan

Zaithamal *et al.*, (2002) untuk mengetahui sebuah kualitas pelayanan yang diberikan secara nyata terhadap konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan pelanggan. Berikut merupakan indikator kepuasan pelanggan: (1) Bukti Langsung (*Tangible*) adalah kualitas pelayanan yang diberikan berupa fasilitas fisik perkantoran dan sarana, komputerisasi, administrasi, serta ruang tunggu bagi pelanggan dan tempat informasi. Dimensi ini berkaitan dengan keterbaruan fasilitas berupa peralatan apa saja yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, serta kelengkapannya peralatan penunjang (pamflet maupun *flowchart*). (2) Keandalan atau *reability* adalah suatu kemampuan serta keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya terhadap pelanggan. Dimensi ini berkaitan dengan janji menyelesaikan suatu pelayanan yang seperti diinginkan, serta penanganan keluhan pelanggan, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakannya pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan terhadap kesalahan pencatatan. (3) Daya tanggap atau *responsiveness* adalah kesanggupan untuk membantu serta menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, dan tanggap terhadap apa yang diinginkan konsumen. Dimensi *responsiveness* meliputi antara lain: pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, ketersediaannya petugas untuk memberikan suatu

bantuan kepada pelanggan dan petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan pelanggan. (4) Jaminan atau *assurance* adalah suatu kemampuan serta keramahan dan sopan santun para pegawai dalam memberikan keyakinan kepercayaan kepada pelanggan. Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetepa percaya diri terhadap para pelanggan, perasaan aman konsumen serta kemampuan petugas untuk memberikan jawaban yang dipertanyakan oleh pelanggan. (5) Empati atau *empathy* adalah sikap tegas yang diberikan dari pegawai tetapi penuh perhatian terhadap pelanggan. Dimensi *empathy* memuat antara lain: pemberian perhatian kepada pelanggan, ketepatan waktu pelayanan bagi semua pelanggan, serta perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus kepada pelanggan. Pelayanan yang melekat di hati para pelanggan beserta petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

Faktor-Faktor Penghambat dalam Pelayanan Publik

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maupun instansi pelayanan umum merupakan dasar usaha peningkatan kualitas pelayanan. Adapun faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan dapat diidentifikasi menurut Yamit dan Zulian (2017: 32) meliputi: (1) Kurang otoritas yang diberikan pada bawahan, (2) Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menanggapi keluhan konsumen, (3) Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada ijin dari atasan, (4) Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik, (5) Petugas sering tidak ada di tempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi, (6) Budaya tip, (7) Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas, (8) Kurang profesional, (9) Banyak instansi atau bagian lain yang terlibat, (10) Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu, (11) Tidak adanya keselarasan antarbagian dalam memberikan pelayanan, (12) Kurang kontrol sehingga petugas nakal.

Sistem Pengendalian Intern

Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) (2000, dalam Yos, 2010), mendefinisikan pengendalian internal adalah suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen, dan personel lain entitas yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga golongan berikut: keandalan pelaporan keuangan, efektifitas dan efisiensi operasi, kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. Jadi, pengendalian internal adalah suatu batasan-batasan yang dibuat oleh organisasi atau perusahaan dalam mengendalikan setiap kegiatan proses bisnis, agar sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku, dan memperkecil risiko yang mungkin terjadi yang tidak diinginkan oleh organisasi atau perusahaan. Risiko tersebut seperti penyalahgunaan data dimana karyawan atau user tidak memiliki kepentingan tidak dapat mengambil atau mengakses data tersebut.

Komponen Pengendalian Intern

COSO dalam Boynton dan Johnson (2006) ada 5 komponen sistem pengendalian intern yaitu meliputi: (1) Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*) adalah pondasi dari komponen pengendalian intern lainnya yang memberi kedisiplinan struktur. Faktor-faktor yang membentuk lingkungan pengendalian suatu entitas diantaranya ialah: struktur organisasi, penetapan wewenang dan tanggung jawab, kebijakan dan praktik sumber daya manusia. (2) Penilaian Risiko (*Risk assessment*) dilakukan oleh perusahaan untuk mengidentifikasi, menganalisa serta mengelola berbagai risiko yang memengaruhi suatu pencapaian tujuan suatu perusahaan. Hal ini dapat dilakukan dengan mengidentifikasi perubahan suatu kondisi eksternal dan internal perusahaan untuk selanjutnya dapat diidentifikasi tindakan apa saja yang perlu dilakukan. Tujuan manajemen melakukan penilaian risiko antara lain untuk mengidentifikasi risiko serta penempatan pengendalian

yang efektif dalam operasi untuk mengontrol risiko tersebut. (3) Informasi dan komunikasi (*Information and communication*). Informasi mengacu pada sistem akuntansi organisasi, yang terdiri dari metode dan catatan yang diciptakan untuk mengidentifikasi, mengumpulkan, menganalisis mengklarifikasi, mencatat serta melaporkan transaksi organisasi dan untuk memelihara akuntabilitas aktiva dan kewajiban yang terkait. Komunikasi terkait dengan memberikan pemahaman yang jelas tentang mengenai semua kebijakan serta prosedur yang terkait dengan pengendalian. (4) Aktivitas pengendalian (*Control activities*) Boynton dan Johnson (2006: 405) mengatakan bahwa aktivitas pengendalian yang berkaitan dengan kebijakan serta prosedur yang membantu memastikan bahwa tindakan yang diperlukan berkenaan dengan risiko yang telah diambil untuk mencapai tujuan entitas. (5) Pengawasan (*Monitoring*) Boynton dan Johnson (2006: 413-414) mengungkapkan bahwa pengawasan adalah proses dimana kualitas rancangan pengendalian internal dan operasi dapat dinilai.

Tujuan Pengendalian Intern

Tuanakotta (2013) tujuan pengendalian internal secara garis besar dapat dibagi menjadi empat kelompok yaitu: (1) Tujuan strategis, dengan sasaran-sasaran utama yang mendukung misi entitas; (2) Tujuan pelaporan keuangan, agar laporan keuangan bebas dari salah saji material tepat waktu dan tepat guna; (3) Tujuan operasional, dimana pengendalian mengamankan operasi entitas, yang dikenal sebagai *operasional controls*; (4) Tujuan kepatuhan terhadap hukum dan ketentuan perundang-undangan.

Peranan Pengendalian Intern

Gundodiyoto (2007) menyatakan pentingnya pengendalian internal pada sistem informasi akuntansi berbasis komputerisasi antara lain: (1) Besarnya biaya dan kerugian jika sampai data komputer hilang; (2) Biaya yang harus dibayar bila sampai mutu keputusan buruk akibat pengolahan data yang salah (informasi untuk bahan pengambilan keputusan salah); (3) Potensi kerugian kalau terjadi kesalahan atau penyalahgunaan komputer; (4) Biaya yang tinggi bila terjadi komputer error; (5) Perlunya dijaga *privacy*, mengingat di komputer tersimpan data rahasia.

Pengendalian internal bagi sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer sangat penting mengingat risiko-risiko yang terjadi sesuai dengan literatur diatas. Sekali data dimasukkan untuk diproses maka akan lenyap dari jangkauan daya manusia. Hal ini menunjukkan pentingnya perancangan pengendalian internal yang baik pada awal perancangan suatu sistem. Kompleksnya suatu lingkungan komputer seperti pemrosesan, sistem manajemen basis data dapat menimbulkan kesalahan dan kecurangan yang tidak terdeteksi. Untuk mengatasi masalah tersebut perlu dikembangkannya suatu pengendalian internal yang baik yang memadai pada sistem akuntansi berbasis komputer.

Fraud

Menurut Tuanakotta (2013) *fraud* adalah perbuatan yang disengaja oleh satu atau lebih anggota manajemen, atau pengelola, atau karyawan, atau pihak ketiga, melalui penipuan untuk memperoleh keuntungan yang tidak sah atau melawan hukum. Menurut ACFE yang dipaparkan Tuanakotta (2013) membagi *fraud* (kecurangan) menjadi tiga jenis berdasarkan perbuatan, yaitu: (1) Penyalahgunaan *asset* (*asset misappropriation*) merupakan penyalahgunaan *asset* atau harta perusahaan merupakan bentuk *fraud* yang paling mudah di deteksi sebab sifatnya yang *tangible* atau dapat diukur. (2) Pernyataan palsu atau salah pernyataan (*fraudulent, statements*), meliputi tindakan yang dilakukan oleh pejabat atau eksekutif suatu perusahaan atau instansi pemerintah untuk menutupi kondisi keuangan yang sebenarnya dengan melakukan rekayasa keuangan dalam penyajian laporan keuangannya untuk memperoleh keuntungan. (3) Korupsi, merupakan jenis *fraud* yang paling sulit didektsi karena menyangkut Kerjasama dengan pihak lain dimana hal ini merupakan

jenis terbanyak di negara-negara berkembang yang memiliki penegak hukum yang lemah dan kurangnya kesadaran akan tata kelola yang baik.

Peneliti Terdahulu

Pertama pada penelitian yang dilakukan oleh Satryo (2014) yang berjudul “Peranan Sistem Pengendalian Internal terhadap Pencegahan *fraud* di Pengadaan. (Studi Kasus pada PLN Distribusi Jawa Timur Area Malang)”. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono (2014) menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal di PT PLN (Persero) area Malang secara keseluruhan sudah efektif. PLN berkomitmen kepada masyarakat untuk membangun instansi yang bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan *nepotisme*.

Kedua pada penelitian yang dilakukan oleh Silmi (2016) yang berjudul “Analisis Pengembangan Model Sistem Pengendalian Internal dalam Proses Bisnis untuk Mencegah Peluang Terjadinya *Fraud* (Studi Kasus pada Koperasi Serba Usaha Baitul Maal Wa Tamwil Sejahtera Singaraja, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali)”. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yahdini (2016) menunjukkan bahwa secara umum dapat dikatakan pengendalian internal pada koperasi BMT Sejahtera belum efektif yang memungkinkan dapat membuat kesalahan-kesalahan yang tidak diinginkan organ isasi. Diperlukan SOP yang terstruktur agar dapat meminimalisir kecurangan.

Ketiga pada penelitian yang dilakukan oleh Fifi (2020) yang berjudul “Efektivitas Sistem Pengendalian Internal menggunakan pendekatan *Committee of Sponsoring Organization of Treadway Commission* (Studi Kasus PT Indonesia Asahan Aluminium Persero)”. Hasil Penelitiann yang dilakukan oleh Fitria (2020) menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal pada PT Indonesia Asahan Aluminium (Persero) berada pada tingkat efektivitas. Sedangkan potensi *fraud* berada pada tingkat sangat efektif.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Gambaran dari Objek (Situs) Penelitian

Jenis penelitian yang disusun ialah penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2013), penelitian kualitatif ialah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan strategi penelitian yaitu studi kasus. Menurut Creswell (2013) studi kasus merupakan strategi penelitian dimana di dalamnya peneliti meneliti secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses atau sekelompok individu. Tujuan dari studi kasus yang digunakan dalam peneliti ini adalah untuk mengetahui serta mendapatkan gambaran secara rinci tentang permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

Subjek penelitian pada ini adalah pegawai atau karyawan yang bekerja pada PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo dan objek penelitian pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan publik dan sistem pengendalian intern dalam pencegahan *fraud* pada PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo.

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penelitian adalah dengan menggunakan teknik pengumpulan data lapangan dengan rincian sebagai berikut: (1) Observasi, yaitu pengumpulan data dengan menggunakan pengamatan secara langsung di lokasi penelitian. Tujuan observasi ini agar lebih mengetahui situasi langsung yang ada didalamnya serta dapat mengumpulkan keterangan beserta informasi yang lebih banyak. Bahan peneliti yang menjadi pengamatan adalah kualitas pelayanan dan sistem pengendalian intern dalam pencegahan *fraud*. (2) Wawancara, yaitu percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara nasumber dan pewawancara dengan tujuan untuk

mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya. Contohnya: wawancara dengan pelanggan PDAM mengenai kualitas pelayanan yang diterapkan oleh PDAM, wawancara rutinitas kegiatan Satuan Pengawas Internal. (3) Dokumentasi, yaitu berupa penelitian yang dilakukan peneliti dengan mengumpulkan data dari perusahaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Contohnya data deskripsi tugas (*jobs description*), Struktur organisasi, dan SOP Satuan Pengawas Internal yang diterapkan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut: (1) Mengumpulkan informasi dari hasil wawancara dan data-data seperti dokumentasi yang dikumpulkan oleh peneliti berkaitan dengan PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo, (2) Mengelompokkan hasil wawancara yang berupa data primer untuk ditarik kesimpulan sementara, (3) Melakukan analisis data yang telah diperoleh dari beberapa pihak yang terkait dalam penelitian ini di PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo, (4) Dari hasil wawancara dan dokumentasi tersebut maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan publik dan sistem pengendalian intern dalam pencegahan *fraud* pada PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo.

Adapun tahapan analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Melakukan analisis data kualitas pelayanan publik menggunakan lima indikator; bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), (2) Melakukan analisis data sistem pengendalian intern berdasarkan komponen pengendalian internal COSO: lingkungan pengendalian (*control environment*), penilaian risiko (*risk assessment*), informasi dan komunikasi (*information and communication*), aktivitas pengendalian (*control activities*), pengawasan (*monitoring*).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan Publik pada PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo

Kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan yang diberikan oleh konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen. Dengan kata lain, terdapat beberapa faktor yang menyesuaikan kualitas jasa yang diharapkan dan dideskripsikan. Implikasinya yaitu baik atau buruk nya pelayanan jasa tergantung pada kemampuan para penyedia jasa dalam memuaskan para pelanggan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo, peneliti menggunakan 5 indikator Kualitas Pelayanan Publik menurut Zeithaml, Parasuramn dan Berry. Berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterapkan pada PDAM Delta Tirta adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil Wawancara Tselaku Karyawan
Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Indikator	Pertanyaan	Jawaban
Bukti Langsung (<i>tangible</i>)	Bagaimana fasilitas dan prasarana pada PDAM Delta Tirta yang diberikan kepada pelanggan?	Kalau dari fasilitas dan prasana yang diberikan sejauh ini memadai sekali, mulai dari cek suhu pelanggan, sebelum masuk ke PDAM sampai fasilitas yang digunakan di dalam ruangan pelayanan.
Kehandalan (<i>reability</i>)	Bagaimana prosedur pelayanan yang diberikan oleh PDAM Delta Tirta?	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan pasti sudah memadai SOP dan professional, baik dalam hal administrasi maupun keluhan yang dilaporkan para pelanggan.

Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	Bagaimana respon daya tanggap yang diberikan PDAM Delta Tirta terhadap keluhan pelanggan?	Setiap terjadi keluhan atau komplain pelanggan kita harus cepat tanggap. Segera membenahi dan membetulkan untuk menjadikan aliran PDAM kembali normal. 1x24 jam pasti kita tanggapi.
Empati (<i>empathy</i>)	Bagaimana sikap kepedulian PDAM Delta Tirta terhadap keluhan pelanggan?	Kalau dari kita tentunya harus tetap menghargai dan respon terhadap keluhan pelanggan. Apapun keluhan yang dilaporkan adalah menjadi tanggung jawab beserta tugas kami.

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2022

Tabel 2
Hasil Wawancara A Selaku Pelanggan
Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Indikator	Pertanyaan	Jawaban
Bukti Langsung (<i>tangible</i>)	Bagaimana fasilitas dan prasarana pada PDAM Delta Tirta yang diberikan kepada pelanggan?	Ruangan administrasinya cukup nyaman. Acnya juga sejuk dan terkait fasilitas protokol kesehatan seperti alat cek suhu dan <i>hand sanitizer</i> juga sangat baik.
Kehandalan (<i>reability</i>)	Bagaimana prosedur pelayanan yang diberikan oleh PDAM Delta Tirta?	Kalau untuk proses pelayanan yang diberikan sangat cukup baik dan dijelaskan tahapan apa saja yang harus pelanggan lakukan.
Jaminan (<i>assurance</i>)	Bagaimana sikap pelayanan terhadap pelanggan atas jaminan yang diberikan oleh PDAM, apakah sudah <i>professional</i> ?	Selama saya berlangganan dengan PDAM ini saya hanya memiliki keluhan satu kali seperti tahun lalu. Saya pernah mengalami adanya kebocoran pipa, setelah saya lapor lewat nomor telepon PDAM beberapa jam langsung petugas lapangan datang dan menanggapi keluhan yang saya ajukan.

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2022

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo

Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo, peneliti menggunakan 5 indikator Kualitas Pelayanan Publik menurut Zeithaml, Parasuramn dan Berry. Berdasarkan informasi dari informan terkait 5 indikator dapat dianalisis sebagai berikut:

Analisis Bukti Langsung (*Tangible*)

Berdasarkan informasi dari informan terkait bukti langsung (*tangible*) dapat dianalisis sebagai berikut: (1) Fasilitas serta sarana yang di disediakan oleh PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo sudah cukup memadai. Mulai dari protokol kesehatan sebelum masuk ruangan administrasi yang telah disediakanya thermometer pengecekan suhu yang canggih dan ketersediaan *hand sanitizer*. (2) Fasilitas di ruangan juga memadai seperti pendingin ruangan AC yang sejuk serta ketersediaan tempat duduk untuk para pelanggan yang memadai. (3) Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, peneliti mengamati secara langsung terkait fasilitas sarana dan prasana yang disediakan oleh PDAM Delta Tirta. Mulai dari fasilitas sarana yang diberikan oleh pelanggan mulai dari protokol kesehatan sebelum memasuki ruangan administrasi serta fasilitas yang diberikan oleh para pelanggan di ruang administrasi sudah sangat baik. Prasana yang tersedia juga sudah memadai mulai

dari kamar mandi yang bersih dan layak serta lahan parkir yang disediakan untuk para pelanggan PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo juga terbilang cukup luas.

Analisis Kehandalan (*Reability*)

Berdasarkan informasi dari informan terkait kehandalan (*reability*) pada proses pelayanan dapat dianalisis sebagai berikut: (1) Proses pelayanan yang diberikan PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo sudah memadai SOP serta profesional dalam menangani kegiatan administrasi serta keluhan pelanggan. (2) Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, peneliti mengamati terkait penjelasan yang dilakukan oleh karyawan PDAM Delta Tirta dalam menanggapi keluhan para pelanggan dan dilakukannya penjelasan yang jelas dan mudah dipahami, sehingga para pelanggan dapat mengerti tahapan apa saja yang harus dilakukan oleh pelanggan terkait kegiatan administrasi.

Analisis Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan informasi dari informan terkait daya tanggap (*responsiveness*) dapat dianalisis sebagai berikut: (1) PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo tentunya menerima 1x24 jam terhadap laporan-laporan yang diberikan oleh para pelanggan; (2) Seperti yang tercantum pada Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 15 Tahun 2011 Pasal 58 yang berbunyi “menyediakan call centre yang aktif selama 24 (dua puluh empat) jam dan kotak pos pengaduan”. Sebab itu sudah menjadi tugas dan kewenangan PDAM dalam mensejahterahkan dan memberikan solusi apapun yang dikeluhkan oleh pelanggan. Karena fungsi PDAM itu sendiri adalah perwujudan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap pelanggan atau masyarakat.

Analisis Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan informasi dari informan terkait jaminan (*assurance*) dapat dianalisis sebagai berikut: (1) PDAM Delta Tirta tentunya sangat menjalankan fungsi pelayanan publik dan menerima seluruh keluhan yang diajukan oleh pelanggan. (2) Menjalankan tanggung jawab sesuai dengan standart operasional prosedur pengaduan pelanggan yang telah diterapkan oleh PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo secara *professional*. (3) Keluhan yang dilaporkan oleh pelanggan tentunya diberikan jaminan terhadap pelanggan serta respon yang cepat dan daya tanggap yang baik yang sudah diterapkan oleh PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo.

Analisis Empati (*Empathy*)

Berdasarkan informasi dari informan terkait empati (*empathy*) dapat dianalisis sebagai berikut: (1) PDAM Delta Tirta sudah cukup mengayomi terhadap apa saja yang dikeluhkan oleh para pelanggan; (2) Sebab apapun yang dikeluhkan oleh pelanggan sudah menjadi tanggung jawab serta tugas PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo terhadap masyarakat. (3) Menjalankan tanggung jawab sesuai dengan standart operasional prosedur pengaduan pelanggan yang telah diterapkan oleh PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo secara *professional*.

Sistem Pengendalian Intern PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo

Sistem pengendalian internal yang terdapat pada PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo meliputi struktur organisasi, metode serta standar operasional prosedur yang dikoordinasikan untuk menjaga aset beserta kekayaan yang dimiliki oleh perusahaan. Seperti mengecek ketelitian keandalan yang terjadi di dalam lingkup perusahaan dan lapangan serta adanya keandalan data perusahaan dan pengawasan yang dilakukan oleh SPI saat menggelar pipa di lapangan. Tentunya hal tersebut dilakukan oleh Satuan Pengawas Internal untuk mendorongnya kepatuhan kebijakan yang dibuat oleh manajemen

perusahaan serta efisiensi dan keandalan dalam penerapan prosedur perusahaan. Adapun hasil wawancara terhadap Satuan Pengawas Internal sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil Wawancara B Selaku Karyawan
Komponen Sistem Pengendalian Intern

Komponen SPI	Pertanyaan	Jawaban
Lingkungan Pengendalian (<i>control environment</i>)	Bagaimana cara sistem pengendalian intern pada PDAM Delta Tirta dapat berjalan dengan efektif?	Harus kerja sama yang baik didukung oleh seluruh kepala cabang, bagian dan seluruh kepala seksi. Adanya <i>sinergisitas</i> antara kepala cabang, bagian dengan kepala Satuan Pengawas Internal yang keduanya melalui laporan-laporan yang tidak melebihi tanggal serta kedisiplinan.
Penilaian Risiko (<i>risk assessment</i>)	Bagaimana jika terjadi adanya laporan mengenai suatu penyimpangan yang dilakukan oleh karyawan, apakah ditindaklanjuti oleh pihak yang berwenang?	Pasti kami akan selalu menindaklanjuti, dengan mencari data beserta informasi kebenaran penyimpangan yang dilakukan oleh karyawan. Jika benar adanya penyimpangan yang dilakukan oleh karyawan langsung dipanggil oleh umum, lalu ditindaklanjuti oleh Satuan Pengawas Internal.
Informasi dan Komunikasi (<i>information and communication</i>)	Aktivitas SPI biasanya dilaksanakan secara pertemuan, selama WFH berlangsung bagaimana aktivitas SPI tersebut dilaksanakan?	Satuan Pengawas Internal tidak hanya langsung ke lapangan atau melihat langsung. Tetapi juga bisa melalui data, karena ke lapangan langsung di masa pandemi <i>covid 19</i> ini pasti ada pengurangan. Waktu WFH kita juga melakukan zoom meeting dan berbasis <i>online</i> . Serta bila ada pekerjaan seperti kebocoran pipa besar kita bisa melihat langsung dan yang ditugaskan bukan keseluruhan.
Aktivitas Pengendalian (<i>control activities</i>)	Apa saja aktivitas Satuan Pengawas Internal PDAM Delta Tirta?	Membantu Direktur Utama dalam melaksanakan operasional keuangan BUMD, menilai pengendalian, pengelolaan beserta pelaksanaan BUMD dan memberikan saran, memberikan keterangan tentang hasil pelaksanaan tugas Satuan Pengawas Internal, memonitor tindak lanjut hasil pemeriksaan yang telah dilaporkan.
Pengawasan (<i>monitoring</i>)	Bagaimana dalam memonitoring suatu pekerjaan, Apakah pengawasan dilakukan oleh orang yang independen?	Iya, melalui surat perintah tugas dari Direktur Utama pastinya pengawasan dilakukan oleh SPI diawasi langsung oleh pihak independen. Dalam arti suatu pekerjaan yang menggelar pipa yang dilakukan oleh pihak ketiga seperti: developer kontraktor, maupun cv. Ketiganya pastinya diawasi oleh pihak SPI

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Analisis Sistem Pengendalian Intern Pada PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo

Sistem pengendalian internal yang terdapat pada PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo meliputi struktur organisasi, metode serta standar operasional prosedur yang dikoordinasikan untuk menjaga aset beserta kekayaan yang dimiliki oleh perusahaan. Seperti mengecek ketelitian keandalan yang terjadi di dalam lingkup perusahaan dan lapangan serta adanya keandalan data perusahaan dan pengawasan yang dilakukan oleh SPI saat menggelar pipa di lapangan. Tentunya hal tersebut dilakukan oleh Satuan Pengawas Internal untuk mendorongnya kepatuhan kebijakan yang dibuat oleh manajemen perusahaan serta efisiensi dan keandalan dalam penerapan prosedur perusahaan. Berdasarkan informasi dari informan terkait 5 komponen sistem pengendalian intern dapat dianalisis sebagai berikut:

Analisis Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)

Berdasarkan informasi dari informan terkait lingkungan pengendalian (*control environment*) dapat dianalisis sebagai berikut: (1) Untuk mencapai keefektifan lingkungan pengendalian internal maka harus dapat melakukan kerja sama yang baik dengan adanya dukungan oleh seluruh kepala cabang, bagian dan seluruh kepala seksi. (2) Manajemen PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo menganggap bahwa lingkungan pengendalian atas sistem pengendalian internal itu sangat penting terhadap lingkungan pengendalian pada PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo akan pentingnya analisa serta evaluasi berdasarkan faktor-faktor yang menyusun lingkungan pengendalian dari perusahaan. (3) Struktur organisasi telah disusun dengan penempatan secara fungsional yang terdiri dari Direktur Utama, Koordinator SPI, Asisten Koordinator Pengawas Keuangan dan Administrasi, Asisten Koordinator Pengawas Pelayanan dan operasional serta Staff SPI. Penempatan karyawan yang ditempatkan sesuai dengan keahlian masing-masing juga sudah cukup baik dilakukan oleh manajemen PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo. Dapat dilihat dari pemisahan fungsi dan pendelegasian wewenang kepada setiap karyawan perusahaan sesuai dengan keahlian masing-masing, guna memperlancar kegiatan suatu perusahaan mencapai tujuan PDAM serta menjalankan tugas dengan memberikan pelayanan yang maksimal.

Analisis Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)

Berdasarkan informasi dari informan terkait penilaian risiko (*risk assesment*) dapat dianalisis sebagai berikut: (1) Penilaian risiko yang diterapkan untuk meminimalisir risiko yang terjadi belum optimal. Sehingga dalam hal ini perlu dievaluasi apabila perlu dilakukannya perbaikan guna mendukung kegiatan pengawasan internal untuk mencapai suatu tujuan perusahaan. (2) Penentuan risiko atas temuannya kasus *fraud* pada tahun 2020 dengan adanya kedapatan pencurian pipa selubung dengan kerugian mencapai kurang lebih sebesar 3,5 juta serta adanya pelanggan yang sudah bayar 5 tahun yang lalu tetapi pipa dan meterannya belum terpasang. Sehingga mengakibatkan kerugian yang cukup besar bagi Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sidoarjo. Untuk mengatasi hal tersebut, perusahaan harus menerapkan kontrol penegakan melalui penguatan norma standart prosedur dan kriteria yang komprehensif serta menyeluruh untuk mendukung penyelenggaraan pengawasan pada unit kerja PDAM Delta Tirta.

Analisis Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*)

Berdasarkan informasi dari informan terkait informasi dan komunikasi (*information and communication*) dapat dianalisis sebagai berikut: (1) Informasi dan komunikasi yang diterapkan sudah terbilang cukup baik. Hal ini dapat dilihat jelas bahwa informasi internal yang selalu dilaporkan, dalam pencapaian tujuan unit kerja serta faktor-faktor keberhasilan dan permasalahan yang sering dikeluhkan di lingkup perusahaan; (2) Tentunya juga adanya dampak yang terjadi dikarenakan masa pandemi covid 19 ini yang biasanya dilaksanakan secara pertemuan langsung menjadi terhambat selama periode WFH (*Work Form Home*). Akibatnya informasi dan komunikasi pun dilakukan secara online melalui *zoom meeting*.

Analisis Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)

Berdasarkan informasi terkait aktivitas pengendalian (*control environment*) dapat dianalisis sebagai berikut: (1) Aktivitas pengendalian yang cenderung tidak dilakukan secara tepat oleh pegawai dan kurangnya penerapan evaluasi secara bertahap setiap satuan organisasi. (2) Kurangnya perhatian terhadap pengawasan serta sanksi yang tegas terhadap pegawai maupun pelanggan juga memicu terjadinya *fraud* pada lingkup perusahaan dan lapangan. Seperti adanya oknum pengemudi tangki yang menarik uang melebihi tarif yang ditetapkan dan adanya karyawan yang lalai dalam menjalankan tugasnya sebagai *booster* sehingga menyebabkan kerugian terhadap perusahaan. (3) Dengan melihat beberapa kasus

dapat dikatakan bahwa penerapan norma, standart prosedur dan kriteria di dalam PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo masih belum optimal. Sehingga dalam hal ini tentunya perlu evaluasi apabila perlu dilakukan perbaikan guna mendukung kegiatan pengawasan internal agar dapat menjaga aset perusahaan serta mencapai tujuan perusahaan yang lebih maksimal.

Analisis Pengawasan (*Monitoring*)

Berdasarkan informasi dari informan terkait pengawasan (*monitoring*) dapat dianalisis sebagai berikut: (1) Pengawasan yang dilakukan oleh Satuan Pengawas Internal dapat membantu keefektifan pelaksanaan serta unsur-unsur pengendalian yang lainnya. PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo melakukan pemantauan secara langsung yang diawasi langsung oleh pihak independen. (2) Pengawasan yang diberikan PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo yaitu dengan mengawasi serta memeriksa kegiatan secara rutin dalam pelaksanaan kerja dan fungsi-fungsi terkait, apakah sesuai dengan metode dan standar operasional prosedur yang diterapkan oleh PDAM atau tidak. Secara tertulis pengawasan yang diterapkan oleh PDAM Delta Tirta sudah cukup baik dalam mendukung terciptanya sistem pengendalian internal yang efektif dalam lingkungan perusahaan.

Pembahasan

Proses pengolahan seluruh data dalam peneliti ini menghasilkan temuan terkait kualitas pelayanan publik yang telah di terapkan oleh PDAM Delta Tirta dan sistem pengendalian intern yang telah diterapkan oleh PDAM Delta Tirta dalam pencegahan *fraud*. Tentunya di dalam penelitian ini terdapat dua golongan yaitu: (1) Tingkat kepuasan pelanggan atau pelayanan publik yang diberikan oleh PDAM Delta Tirta serta, (2) Keefektifan sistem pengendalian intern yang diterapkan oleh PDAM Delta Tirta dalam pencegahan *fraud*. Hasil analisa yang telah ditemukan pada 2 golongan berbeda kemudian digabungkan untuk menemukan hasil pembahasan meskipun pada kondisi yang berbeda.

Simpulan yang didapatkan mengenai kualitas pelayanan publik pada PDAM Delta Tirta antara lain sebagai berikut: (1) Kelengkapan fasilitas sarana dan teknolog yang diberikan oleh PDAM Delta Tirta yang sangat layak dan memadai dapat membuat kenyamanan serta penunjang produktivitas kegiatan, (2) Efisiensi pelayanan yang diterapkan juga sangat efektif, sehingga para pelanggan saat melakukan kegiatan administrasi tidak perlu membuang waktu terlalu lama, (3) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM dapat dikatakan baik, hal ini dikarenakan daya tanggap dan empati yang diberikan karyawan dalam menyelesaikan masalah maupun keluhan yang diberikan oleh pelanggan sangatlah *professional*. Seperti yang tercantum pada Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 15 Tahun 2011 Pasal 58 yang berbunyi “menyediakan call centre yang aktif selama 24 (dua puluh empat) jam dan kotak pos pengaduan”. Sebab itu sudah menjadi tugas dan kewenangan PDAM dalam mensejahterahkan dan memberikan solusi apapun yang dikeluhkan oleh pelanggan. Karena fungsi PDAM itu sendiri adalah perwujudan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap pelanggan atau masyarakat.

Simpulan yang didapatkan mengenai sistem pengendalian intern yang diterapkan oleh PDAM Delta Tirta sebagai berikut: (1) Lingkungan pengendalian yang baik sehingga keberadaan dan implementasi kode etik dan kebijakan yang mengatur hal-hal yang berkaitan dengan praktik bisnis yang sehat. Hal ini terbukti dengan adanya *sinergisitas* antara kepala cabang, bagian dengan kepala satuan pengawas internal yang keduanya melalui laporan-laporan yang tidak melebihi tanggal. (2) Meskipun PDAM Delta Tirta selalu menindaklanjuti penyimpangan yang terjadi di lingkungan perusahaan, tetapi penentuan risiko yang diterapkan belum terbilang baik. Sebab masih adanya risiko yang belum dapat diatasi oleh PDAM Delta Tirta terkait dengan penyimpangan yang sering terjadi di

lapangan. (3) Informasi dan komunikasi terbilang cukup baik, hal ini jelas dapat dilihat jelas bahwa informasi internal yang selalu dilaporkan, dalam pencapaian tujuan unit kerja serta faktor-faktor keberhasilan dan permasalahan yang sering dikeluhkan di internal perusahaan. (4) Aktivitas pengendalian yang cenderung tidak dilakukan secara tepat oleh pegawai dan kurangnya penerapan evaluasi secara bertahap setiap satuan organisasi. Perlunya evaluasi apabila perlu dilakukan perbaikan guna mendukung kegiatan pengawasan internal agar dapat menjaga asset perusahaan serta mencapai tujuan perusahaan yang lebih maksimal. (5) Lengkapnya pengawasan yang dilaksanakan oleh PDAM Delta Tirta, baik pada pengawasan suatu pekerjaan menggelar pipa yang dilakukan oleh pihak ketiga seperti; developer kontraktor, maupun cv ketiganya pastinya diawasi langsung oleh satuan pengawas internal.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan diantara lain adalah sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Delta Tirta dapat dikatakan baik, hal ini dikarenakan secara keseluruhan bahwa pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan sangat baik mulai dari fasilitas dan prasana yang memadai, sehingga proses pelayanan yang diberikan cukup *professional* serta daya tanggap yang diberikan PDAM sudah cepat dan tanggap dalam menangani keluhan para pelanggan. (2) Sistem pengendalian intern yang dilakukan PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo cukup memadai. Dimana pengkajian unsur-unsur dasar audit yang dimiliki oleh karyawan SPI mulai dari tahap perencanaan, pembahasan temuan, pengujian hingga pemantauan tindak lanjut. (3) Peranan Satuan Pengawas Internal dalam pencegahan *fraud* pada PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo dikatakan berperan dengan pengkajian unsur- unsur pengendalian intern yang telah dilaksanakan oleh perusahaan mulai dari lingkungan pengendalian, penilaian risiko, informasi dan komunikasi, aktivitas pengendalian, serta pengawasan semuanya telah mematuhi ketentuan yang ditetapkan

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti maka peneliti memberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut: (1) Bagi Perusahaan: Sebaiknya satuan pengawas internal pada PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo harus lebih efisien lagi dalam menciptakan pengendalian intern terkhusus pada tahapan penilaian risiko agar benar-benar dapat mengurangi kasus-kasus *fraud* dengan membuat prosedur yang lebih rutin tetapi harus lebih dilakukannya pemantauan yang cukup baik terhadap setiap kegiatan yang ada di lingkungan eksternal dan internal. (2) Bagi Peneliti Selanjutnya: Peneliti berharap penelitian yang telah dilakukan ini dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya. Karena penelitian ini terfokus pada divisi satu departemen yaitu satuan pengawas internal maka peneliti selanjutnya diharapkan mampu menjabarkan dan menguraikan lebih luas lagi tentang peran pentingnya sistem pengendalian internal dalam pencegahan *fraud* bagi sebuah perusahaan, tentunya masih banyak lagi manfaat dan peranan yang diberikan oleh sistem pengendalian internal terhadap divisi satuan pengawas internal.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, S. 2007. *Auditing (Pemeriksaan Akuntan)* oleh Kantor Akuntan Publik. Jilid 1. Edisi Ketiga, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta.
- Boynton, W.C., and Johnson, R.N. 2006. *Modern Auditing: Assurance Services and The Integrity of Financial Reporting*. Eighth Edition. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Creswell, W. J. 2013. *Research Design. Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Fitria, F. dan Fahmi, M. 2020. Jurnal Bisnis dan Ekonomi. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi* 2.1.

- Gilarso, 1992. *Pengantar Ilmu Ekonomi Bagian Makro*. Kanisius, Yogyakarta.
- Gundodiyoto, S., 2007, *Audit Sistem Informasi + Pendekatan Cobit*. Mitra Salemba Empat. Jakarta.
- Jogiyanto, H.M., 2007, *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Marshall, B. R dan Steinbart, P.J 2003. *Accounting Information System (Sistem Informasi Akuntansi)*, teri. Deny Arnos Kwary dan Dewi Fitriasari, Salemba Empat. 223. Jakarta.
- Ratminto dan Atik, 2003. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. (Pustaka Pelajar). Yogyakarta.
- Ruslan. 2009. *Internal Control Berbasis COSO*.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Tuanakotta, T. M. 2013. *Audit berbasis ISA (international standards on auditing)*. WacanaMedia.
- _____. 2015. *Audit kontemporer*. Salemba Empat, Jakarta.
- Wicaksono, S.A. *Peranan Sistem Pengendalian Internal terhadap Pencegahan Terjadinya Tindakan Fraud di Pengadaan (Studi Kasus pada PT PLN (Persero)*. Diss. Universitas Brawijaya, 2014. Distribusi Jawa Timur Area Malang.
- Yahdini, S. 2016. *Analisis Pengembangan Model Sistem Pengendalian Internal dalam Proses Bisnis untuk Mencegah Peluang Terjadinya Fraud (Studi Kasus pada Koperasi Serba Usaha Baitul Maal Wa Tamwil Sejahtera Singa Raja)*. *Jurnal Akuntansi Profesi* 6.1 43-53. , Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali.
- Yamit, Z. 2017. *Manajemen Kualitas: Produk dan Jasa* (Ekonesia hal.32). Yogyakarta.
- Yos, F. 2010, *Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tunai untuk Meningkatkan Pengendalian Intern Pada PT. Gendish Mitra Kinarya*,
- Zaithamal, V.A., Berry L.L dan Parasuraman A. 2002. *Delivery Quality Service*.