

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL DAN
PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN PADA PDAM
KABUPATEN BELU**

SKRIPSI

**Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Akuntansi Kosentrasi Keuangan Daerah Fakultas
Ekonomika Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**



OLEH :

AKNESIA KARTINI MANEHAT
NIM : 33118215

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh tim pembimbing pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana akuntansi.

Kupang, Juni 2025

Disetujui oleh

Pembimbing I


Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si
NIDN : 0818116101

Pembimbing II


Yustina Alfira Nav, SE., M.Acc
NIDN : 1511039101

Mengetahui

Ketua Program Studi Akuntansi


Yustina Alfira Nav, SE., M.Acc
NIDN: 1511039101

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Akuntansi, Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Yang diselenggarakan pada:

Hari / Tanggal : Rabu, 19 Juni 2025
Jam : 10:00 – 12:00 Wita
Tempat : Ruang Kuliah A204
Atas Nama : Aknesia Kartini Manehat
Nomor Registrasi : 33118215
Dinyatakan : LULUS

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Dr. Simon Sia Niha SE., M.Si
2. Sekretaris : Yustina Alfira Nay, SE., M.Acc
3. Penguji I : Dr. Henny A. Manafe SE., MM
4. Penguji II : Alfonsus Rodriques Suninono, SE., M.Ak
5. Penguji III : Dr. Simon Sia Niha SE., M.Si



MENGETAHUT


Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Dr. M. E. Perseveranda., SE, M.Si
NIDN : 0819066703


Ketua
Program Studi Akuntansi
Yustina Alfira Nay, SE., M.Acc
NIDN : 1511039101

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Aknesia Kartini Manehat

No Registrasi : 33118215

Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomika dan Bisnis/ Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

ANALISIS PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL DAN PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN PADA PDAM KABUPATEN BELU

Adalah benar – benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, Agustus 2025



Aknesia Kartini Manehat

MOTTO

**"TERLAMBAT BUKAN BERARTI GAGAL, SEBAB MASA DEPAN
SUNGGUH ADA DAN HARAPAN TIDAK AKAN HILANG"**

(AMSAL 23.18)

PERSEMBAHAN

Segala Puji Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa Atas Berkat dan Kasihnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini sebagai bentuk perjuangan penulis kepada orang-orang yang berharga dalam hidup penulis.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kepada Tuhan Yesus dan Bunda Maria, terimakasih selalu mendengarkan setiap doa, harapan dan yang selalu ada di setiap langkah penulis serta atas berkat dan kasih dari Tuhan Yesus Dan Bunda Maria sehingga penulis bisa berdiri dan bertahan sampai sejauh ini.
2. Bapa tercinta Gabriel Manek Manehat, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, sudah mendidik, memotivasi, dan selalu memberikan dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Mama tersayang Henderika Lodo, terimakasih untuk segala nasihat, dukungan, semangat, bantuan dan yang selalu mengajarkan penulis untuk selalu sabar di setiap proses yang di lalui, dan tiada hentinya selalu mendoakan yang terbaik kepada penulis di setiap langkahnya

4. Kepada Dosen Pembimbing, Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si dan Ibu Yustina Alfira Nay, SE, M.Acc yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya serta memberikan arahan dan koreksi sehingga skripsi dengan baik.
5. Kepada kedua adik terhebat Theresia Avila Manehat dan Yohana Marsela Manehat terimakasih untuk segala nasihat, perhatian, kasih sayang dan semangat yang telah di berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
6. Kepada diri saya sendiri, Aknesia Kartini Manehat. Terimakasih sudah bertahan dan berjuang atas semua yang telah di usahakan, telah berusaha tidak menyerah dalam kondisi apapun sampai sejauh ini walaupun banyak tangisan. Terimakasih atas dedikasi dan disiplin yang di terapkan dalam mengatur waktu dan menyelesaikan setiap bagian skripsi sehingga menyelesaikan target yang telah ditetapkan tepat pada waktunya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneli panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Internal Dan Pelayan Pengaduan Pelanggan Pada PDAM Kabupaten Belu”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus diselesaikan oleh peneliti sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Serjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Peneliti menyadari bahwa selama penyusun skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu peneliti mengucapkan limpah terima kasih kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD, selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah peneliti kesempatan untuk dapat dan menyelesaikan pendidikan pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, program studi Akuntansi, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Ibu Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si selaku Dekan, Dr. Salomon Leki, SE, M.Ec.Dev selaku Wakil Dekan I dan Ibu Rere Paulina Bibiana, SE, M,Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah membantu dalam segala urusan administrasi umum maupun akademik.
3. Ibu Yustina Alfira Nay, SE, M.Acc selaku Ketua Proqram Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira

Kupang yang telah memberikan motivasi dan arahan yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Bapak Alfonsus Rodrigues Suninono, SE, M.Ak selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan motivasi dan arahan yang sangat membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Yustina Alfira Nay, SE, M.Acc selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam proses penyelesaian dan penyempurnaan skripsi ini.
7. Bapak Ir. Fridolinus Sribain selaku Direktur Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Belu yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian dan Ibu Gisela Timung, dan seluruh staf yang sudah membantu dan mendukung penulis dalam hal memberikan data dan informasi demi kelancaran penulis skripsi ini.
8. Bapak/Ibu Dosen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dan seluruh pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah memberikan pengetahuan dan bantuan kepada peneliti selama perkuliahan.
9. Orang tua tercinta Bapak Gabriel Manek Manehat dan Mama Henderika Lodo yang telah mendidik dan membesarkan, serta memberikan doa, dukungan dan motivasi selama penyelesaian skripsi ini. Saudari yang

sangat peneliti sayangi yaitu Adik Esi Dan Adik Sela, yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada peneliti.

10. Terimakasih untuk sahabat Ani Bupu, Febi Talo dan Dela Orga yang selalu senantiasa memberikan doa, semangat dan dukungan kepada penulis.
11. Terimakasih kepada teman-teman yang selalu ada disaat susah dan senang, selalu mau berjuang bersama di tanah orang, dan bersama-sama saling mendukung dalam penulisan skripsi ini untuk Ani Bupu, Dela Orga, dan Febi Talo terima kasih banyak.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala cinta, doa dan dukungan yang telah diberikan kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu peneliti mohon kritik dan saran demi penyempurnaan skripsi ini kearah yang lebih baik. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Sekian dan terima kasih.

Kupang, Juli 2025

Penulis

Aknesia Kartini Manehat

ABSTRAK

Aknesia Kartini Manehat, Nim 33118215 dengan judul skripsi “**Analisis Penerapan Simtem Pengendalian Internal Dan Pelayanan Pengaduan Pelanggan Pada PDAM Kabupaten Belu**” dibawah bimbingan Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si sebagai pembimbing I dan Ibu Yustina Alfira Nay, SE, M.Acc sebagai pembimbing II.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana sistem Pengendalian Internal pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Belu?. Bagaimana prosedur penanganan pengaduan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Belu?. Tujuan dari peneliti ini adalah untuk mengetahui Sistem Pengendalian Internal pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Belu. Untuk mengetahui prosedur pengaduan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Belu.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan empat tahap, yaitu 1. Pengumpulan data 2. Reduksi data 3. Penyajian data 4. Kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem pengendalian internal dan pelayanan pengaduan pelanggan pada PDAM Kabupaten Belu. Fokus utama penelitian adalah mengevaluasi komponen pengendalian internal, khususnya lingkungan pengendalian dan pemantauan (monitoring), serta menilai sejauh mana prosedur pelayanan pengaduan diterapkan secara tepat dan responsif terhadap keluhan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pengendalian internal pada PDAM Kabupaten Belu masih menghadapi sejumlah kendala, antara lain kurangnya kesadaran pegawai akan pentingnya SPI, lemahnya pemisahan tugas, tidak konsistennya pelaksanaan SOP, serta terbatasnya pelatihan dan evaluasi internal. Dari sisi pelayanan pengaduan meskipun tersedia beberapa saluran pengaduan, respon terhadap keluhan pelanggan belum optimal, ditandai keterlambatan penanganan, buruknya kualitas air, dengan gangguan pasokan. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa PDAM Kabupaten Belu perlu meningkatkan pemahaman pegawai terhadap pengendalian internal, memperkuat sistem monitoring, serta memperbaiki prosedur pelayanan pengaduan agar dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Sistem Pengendalian Internal, Pengaduan Pelanggan, Pelayanan Publik, PDAM Kabupaten Belu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DARTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3.Tujuan Penelitian	7
1.4.Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Sitem Pengendalian Internal	9
2.1.1 Pengertian Sistem Pengendalian Internal.....	9
2.1.2 Tujuan Sistem Pengendalian Internal	10
2.1.3 Langkah-langkah Penerapan Sistem Pengendalian Internal	12
2.1.4 Prosedur Pengendalian Internal	13
2.1.5 Tahap-tahap sistem Pengendalian Internal.....	14

2.1.6 Komponen pengendalian internal	15
2.2 Pelayanan Publik.....	19
2.2.1 Kualits Pelayanan.....	19
2.3 Pengaduan	23
2.3.1 Jenis Pengaduan PDAM	23
2.3.2 Prosedur Pengaduan di PDAM	24
2.3.3 Pentingnya Pengelolaan Pengaduan	25
2.3.4 Media Untuk Menyampaikan Pengaduan	25
2.4 Pelanggan	26
2.4.1 Pongaertian Pelanggan	26
2.4.2 Jenis-jenis Pelanggan	26
2.5 Perusahaan Daerah Air Minum.....	28
2.6 Penelitiian Terdahulu	31
2.7 Kerangka Berpikir	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.2 Jenis Data	34
3.2.1 Menurut Sumber Data	34
3.2.2 Menurut Sifatnya	34
3.3 Metode Pengumpulan Data	35
3.4 Defenisi Data Operasional	36
3.5 Teknis Analisis Data	37
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....	39

4.1 Gambaran Umum PDAM Kabupaten Belu	39
4.2 Profil PDAM TTirta Dharma Kabupaten Belu	39
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
5.1 Gambaran umum objek penelitian	45
5.2 Hasil penelitian	46
5.2.1 Penerapan System Pengendalian Internal	46
5.2.2 Penanganan Penaduan.....	54
5.3 Pembahasan.....	56
5.3.1 Penerapan System Pengendalian Internal	57
5.3.2 Penanganan Penaduan.....	60
BAB VI PENUTUP	65
6.1 Kesimpulan	65
6.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data penagihan pada PDAM Kab. Belu Tahun 2021-2023	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 5.1 data pelayanan pengaduan PDAM Kab. Belu.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	33
Gambar 4.1 Struktural Organisasi.....	44