

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan penulis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem pengendalian internal (SPI) pada PDAM Kabupaten Belu masih ditemukan beberapa area yang memerlukan perbaikan dan penguatan. PDAM Kabupaten Belu sudah memiliki struktur organisasi, namun masih terdapat kelemahan pada tingkat pelaksanaan oleh pegawai. Beberapa pegawai belum sepenuhnya memahami peran dan tanggung jawab, kebijakan, komitmen, masing-masing dalam struktur yang ada, serta belum menunjukkan kedisiplinan dan kepatuhan terhadap prosedur kerja yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara formal struktur organisasi sudah diterapkan dengan baik, penguatan pemahaman, sosialisasi, dan pengawasan terhadap pelaksanaan peran pegawai perlu ditingkatkan agar pengendalian internal berjalan dengan baik.
2. Dalam hal pelayanan pengaduan pelanggan, PDAM Kab. Belu telah menyediakan beberapa kanal pengaduan dan memiliki prosedur yang diterapkan. Namun, masih terdapat persoalan pada pelaporan, verifikasi dan tindakan penyelesaian. Hal ini menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan dalam pelaporan verifikasi dan tindakan penyelesaian, agar

pelayanan pengaduan di PDAM Kabupaten Belu dapat berjalan lebih optimal dan memenuhi harapan masyarakat.

6.2 Saran

Untuk meningkatkan Sistem Pengendalian Internal dan kualitas pelayanan pengaduan pelanggan, berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh PDAM Kab. Belu:

1. Peningkatan Sistem Pengendalian Internal

1) Peningkatan Lingkungan Pengendalian

- Mengadakan pelatihan secara berkala mengenai pentingnya integritas, etika, dan nilai-nilai kepada seluruh karyawan.
- Meningkatkan komitmen manajemen puncak dalam mengimplementasikan dan mengawasi SPI secara konsisten

2) Peningkatan Pemantauan

- Menerapkan sistem pemantauan berkelanjutan terhadap indikator kinerja utama yang relevan dengan SPI
- Melakukan evaluasi mandiri secara rutin dan tindak lanjut atas hasil temuan audit internal maupun eksternal

2. Perbaikan Sistem Pelayanan Pengaduan Pelanggan

- PDAM Kabupaten Belu harus mengimplementasikan sistem pengaduan pelanggan berbasis teknologi yang memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan dan mendapatkan feedback secara cepat.

- Diperlukan pelatihan dan pembinaan bagi petugas yang menangani pengaduan untuk meningkatkan responsivitas dan kualitas pelayanan.
- Perlu ada tindak lanjut yang lebih terstruktur terhadap setiap pengaduan yang masuk agar pelanggan merasa dihargai dan kebutuhan mereka tidak dapat dipenuhi dengan baik.