

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, S., Ati, N., & Sekarsari, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat. *Jurnal Respon Public*, 14(5), 1–13.
- Fais, M., Akbar, A. S., & Saputro, H. (2023). *Perumdam Tirta Jungporo dengan Location Based Service*. 5(1).
- Fatin, F. (2017). *Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Android Di PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas*. 1–42.
- Fees, N. W. R. (2013). *Pengendalian Internal Akuntansi Sektor Publik*. 5–26.
- Hariyanti, & Mulia, R. A. (2023). Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lima Puluh Kota. *Jurnal Administrasi Dan Pemerintahan*, 1(2), 143–150.
- Informatics, A., Lasena, M., Puspa, M. A., Gobel, C. Y., & Info, A. (2022). *Lasena, Puspa 2022*. 5(2), 85–92.
- Islami, Z., & Handayani, N. (2018). Analisis Kinerja Pelayanan Dan Akuntabilitas Publik Pada Pdam Surya Sembada Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset* <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/985>
- Kristina Yulliastris Manona, Andreas Rengga, & Kristiana Reinildis Aek. (2022). Analisis Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Wair Pu'an Maumere. *Jurnal Projemen UNIPA*, 9(1), 43–61. <https://doi.org/10.59603/projemen.v9i1.206>
- Lestari, A. (2019). Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Dalam Penyediaan Air Bersih Kepada Masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 7(4), 1887–1900. ejournal.ipfisip-unmul.ac.id %0D
- Munawarah, Husaini, M., & Hasbiyah, S. (2024). Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam). *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(3), 565–572.
- Muridah. (2018). *Analisis Pengendalian Intern Dalam Mengurangi Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening Air Pada Perusahaan Daerah Air Minum Pdam Kab Gowa [Skripsi, Tidak Dipublikasikan]*. 25.
- Nova. (2023). *Pengaruh Faktor-Faktor Pemeriksaan Internal Terhadap Peningkatan Keandalan Struktur Pengendalian Internal Pada Pdam Tirta Mayang Kota Jambi*.
- NUGROHO, A. D. (2019). *ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN TERHADAP PENERIMAAN KAS DARI TAGIHAN REKENING AIR PELANGGAN PADA PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA*

RESUME SKRIPSI Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Pada S.

- Prasetio, A. B., & Efendi, D. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dan SPI Dalam Pencegahan Fraud Pada PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 11(8), 1–14.
- Safhira, A. Y. D. (2023). Implementasi Aplikasi Si Agan 2023. *Journal of Politic and Government Studies*.
- Sari, D. N., & Oktariyanda, T. A. (2023). Kualitas Pelayanan Pengaduan Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Surya Sembada Kota Surabaya. *Publika*, 1793–1808.
<https://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p1793-1808>
- Wibisono, K. S., & Manar, D. G. (2024). Analisis Faktor Permasalahan Pelayanan Penyediaan Air Bersih Oleh Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(3), 350–364.
- Zahrah, A. N., & Samsudin, A. (2025). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pelanggan Dalam Pembayaran Pasang Baru Meter Air PT. XYZ Surabaya. *Jurnal Ekonomi Revolusioner*, 8(1), 103–109.
- Логина, И. С. (2019). No Title. *ΕΛΕΝΗ. Αγαη*, 8(5), 55.



**UPT. PERPUSTAKAAN PUSAT
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

Nomor Pokok Perpustakaan: 5371002D2020114
Jl. Prof Dr. Herman Johanes, Penfui Timur, Kupang Tengah, Kab. Kupang.
Website: <https://perpustakaan.unwira.com/> e-mail: lib.unwira@gmail.com

SURAT KETERANGAN HASIL CEK PLAGIASI

Nomor: 1082WM.H16/SK.CP/2025

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	:	Aknesia Kartini Manehat
NIM	:	33118215
Fakultas/Prodi	:	Ekonomika dan Bisnis/Akuntansi
Dosen Pembimbing	:	1. Dr. Simon Sia Niha, SE, M. Si 2. Yustina Alfira Nay, SE, M. Acc
Judul Skripsi	:	ANALISIS PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL DAN PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN PADA PDAM KABUPATEN BELU

Skripsi yang bersangkutan di atas telah melalui proses cek plagiasi menggunakan Turnitin dengan hasil kemiripan (*similarity*) sebesar **13 (Tiga Belas) %**.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 25 Agustus 2025

Kepala UPT Perpustakaan,



Silvester Suhendra, S.Ptk.