

INTISARI

Tujuan — Penelitian ini memiliki tujuan, yaitu mengevaluasi SPI pada kegiatan distribusi air di PDAM Tirta Anoa dengan menggunakan kerangka pengendalian internal COSO tahun 2013 dan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan SPI pada kegiatan distribusi air di PDAM Tirta Anoa belum berjalan dengan baik berdasarkan kerangka pengendalian internal COSO tahun 2013.

Desain/Metodologi/Pendekatan — Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus di PDAM Tirta Anoa dengan mengevaluasi sistem pengendalian internal pada kegiatan distribusi air. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang berkaitan dengan kegiatan distribusi air di PDAM Tirta Anoa. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Pemilihan partisipan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Temuan — Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada komponen penilaian risiko, prinsip identifikasi dan analisis risiko di PDAM Tirta Anoa belum dilaksanakan sesuai dengan kerangka pengendalian internal COSO karena belum terdapat pedoman formal untuk melakukan identifikasi dan analisis risiko termasuk pedoman formal untuk melakukan penilaian kecurangan. Kemudian, pada komponen aktivitas pengendalian untuk prinsip mengembangkan kegiatan pengendalian belum dilaksanakan sesuai dengan kerangka pengendalian internal COSO karena pengendalian internal pada kegiatan distribusi air masih memiliki keterbatasan sumber daya manusia dan peralatan. Selain dari sisi pengendalian internal, PDAM Tirta juga belum dapat memenuhi hak/ekspektasi dari pelanggan karena pelayanan air yang diberikan kepada pelanggan dari aspek kualitas, kuantitas, dan kontinuitas belum memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan.

Implikasi — Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi PDAM Tirta Anoa untuk meningkatkan pengendalian internal di perusahaan melalui peningkatan sumber daya manusia pada bagian penanganan kehilangan air dan pengadaan peralatan untuk mendukung mitigasi kehilangan air. Selain itu, PDAM Tirta Anoa juga dapat meningkatkan pengendalian internal di organisasi melalui pembuatan pedoman formal terkait penilaian risiko dan penilaian kecurangan yang dapat terjadi di PDAM Tirta Anoa.

Originalitas — Penelitian ini menggunakan kerangka pengendalian internal COSO tahun 2013, *stakeholder theory*, dan peraturan terkait kegiatan distribusi air di PDAM untuk menjelaskan kesesuaian SPI dengan peraturan terkait serta hak-hak dari pelanggan.

Kata kunci: Sistem Pengendalian Internal, COSO, evaluasi, pelayanan, PDAM Tirta Anoa, distribusi air.

ABSTRACT

Objectives — This study aims to evaluate SPI on water distribution activities in PDAM Tirta Anoa by using the 2013 COSO internal control framework and to analyze the factors that cause SPI on water distribution activities in PDAM Tirta Anoa did not operate properly by using the 2013 COSO internal control framework.

Design/Methodology/Approach — This is a qualitative study conducted at PDAM Tirta Anoa by using a case study approach to evaluate the internal control system on water distribution activities. The data used are primary and secondary data from PDAM Tirta Anoa's water distribution activities. The sources and methods used in this study were triangulated. Purposive sampling was used to choose the participants in this study, while interviews, observation, and documentation were used to collect data. Data analysis was carried out through data reduction, data presentation, and conclusion-making.

Findings — According to research findings, the principles of risk identification and analysis have not been implemented in accordance with the COSO internal control framework in the risk assessment component of PDAM Tirta Anoa because there are no formal guidelines for conducting risk identification and analysis, including formal guidelines for conducting fraud assessments. Additionally, the control activity component for the principle of developing control activities has not been implemented in accordance with the COSO internal control framework because internal control on water distribution activities still has inadequate human resources and equipment resources. Aside from internal control, PDAM Tirta has also been unable to fulfill customer rights/expectations because the water services provided have not met the required standards in terms of quality, quantity, and continuity.

Implications — This study can be used as a reference for PDAM Tirta Anoa to improve internal control in the company by increasing human resources in the management of water loss and acquiring equipment to aid in water loss mitigation. In addition, PDAM Tirta Anoa can improve internal control in the organization by establishing formal guidelines for risk and fraud assessment that may occur within the organization.

Originality — This study uses COSO 2013 internal control framework, stakeholder theory, and regulations pertaining to water distribution activities in PDAMs to explain the compliance of SPI with applicable regulations and customer rights.

Keywords: Internal Control System, COSO, evaluation, services, PDAM Tirta Anoa, water distribution.