

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Pertanyaan Penelitian	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Motivasi Penelitian	8
1.7 Kontribusi Penelitian	8
1.8 Proses Penelitian	9
1.9 Sistematika Penulisan	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Sistem Pengendalian Internal	12
2.1.1 Pengertian Sistem Pengendalian Internal	12
2.1.2 Tujuan Sistem Pengendalian Internal	13
2.1.3 Efektivitas Sistem Pengendalian Internal	15
2.1.4 Keterbatasan Sistem Pengendalian Internal	16

2.2	Sistem Pengendalian Intern Pemerintah	18
2.2.1	Pengertian Sistem Pengendalian Intern Pemerintah	18
2.2.2	Tujuan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah	18
2.2.3	Unsur-Unsur Sistem Pengendalian Intern Pemerintah	19
2.3	Piutang	22
2.3.1	Pengertian Piutang	22
2.3.2	Jenis-Jenis Piutang	24
2.3.3	Pengelolaan Piutang	24
2.4	Penelitian Terdahulu	25
 BAB 3 LATAR BELAKANG KONTEKSTUAL OBJEK PENELITIAN		
3.1	Gambaran Umum Dinas Pendapatan Kota Mataram	27
3.2	Visi dan Misi Dinas Pendapatan Kota Mataram	28
3.3	Tujuan dan Sasaran Dinas Pendapatan Kota Mataram	28
3.4	Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Kota Mataram	29
3.5	Jumlah Pegawai berdasarkan Kualifikasi	31
 BAB 4 RANCANGAN PENELITIAN		
4.1	Jenis Penelitian	33
4.2	Jenis dan Sumber Data	34
4.3	Instrumen Penelitian	35
4.4	Teknik dan Analisis Pengumpulan Data	35
4.5	Teknik Analisis Data	37
4.6	Penyusunan Kesimpulan	41
 BAB 5 PEMAPARAN TEMUAN DAN INVESTIGASI KASUS		
5.1	Deskripsi Pengumpulan data dan Temuan	43
5.2	Hasil Wawancara dan Observasi	47
5.2.1	Lingkungan Pengendalian	47
5.2.2	Penilaian Risiko	54
5.2.3	Kegiatan Pengendalian	59

5.2.4	Informasi dan Komunikasi	70
5.2.5	Pemantauan	72
5.3	Permasalahan yang Dihadapi Dinas Pendapatan Kota Mataram	74
BAB 6 ANALISA DAN DISKUSI HASIL INVESTIGASI KASUS		
6.1	Analisis Pengendalian Intern	81
6.1.1	Lingkungan Pengendalian	82
6.1.2	Penilaian Risiko	95
6.1.3	Kegiatan Pengendalian	104
6.1.4	Informasi dan Komunikasi	123
6.1.5	Pemantauan	126
BAB 7 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		
7.1	Kesimpulan	131
7.2	Rekomendasi	133
DAFTAR PUSTAKA		140

DAFTAR TABEL

3.1	PNSD DIPENDA Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan	31
3.2	PNSD DIPENDA Berdasarkan Kualifikasi Pangkat dan Golongan .	32
3.3	PNSD DIPENDA Berdasarkan Kualifikasi Jabatan Struktural	32
3.4	Non PNSD Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan	32
5.1	Identitas Responden	44
6.1	Hasil Rekapitulasi Skor <i>Internal Control Questionnaire</i> (ICQ)	82
7.1	Hasil Rekapitulasi Skor <i>Internal Control Questionnaire</i> (ICQ)	131

DAFTAR GAMBAR

1.1	Proses Penelitian	9
2.1	Unsur dan Sub Unsur SPIP	22
3.1	Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Kota Mataram	30
4.1	Pola Pengambilan Keputusan	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Hasil Kuesioner Sistem Pengendalian Intern Pemerintah	143
Lampiran 2 – Dokumentasi Dinas Pendapatan Kota Mataram	209