

GUARDIANS OF GOVERNANCE: IMPLEMENTASI GOOD CORPORATE GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA PERUMDA AIR MINUM DUASUDARA KOTA BITUNG

Mifta F. Lanika¹, Novia R. Yanis², Rusni Malahedi³, Nabila A. Usman⁴, Michelle P.C. Pangemanan⁵, Monika I. K. Sukatno⁶, Feiby N. Wantah⁷
 Sekolah Tinggi Bisnis Dan Manajemen Dua Sudara Bitung, Indonesia
 Korespondensi : miftafebriyanti094@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) serta dampaknya terhadap efektivitas pelayanan publik pada Perumda Air Minum Dua Sudara Kota Bitung. Prinsip-prinsip GCG yang meliputi transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan keadilan menjadi dasar penting dalam menciptakan tata kelola pelayanan publik yang bersih, profesional, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap penerapan GCG dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perumda Dua Sudara telah menerapkan prinsip GCG secara konsisten melalui keterbukaan informasi, pertanggungjawaban keuangan, program tanggung jawab sosial, pengambilan keputusan yang independen, serta pemerataan pelayanan air bersih. Penerapan ini berdampak positif terhadap peningkatan efisiensi, kecepatan layanan, serta kepercayaan masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa tantangan seperti resistensi masyarakat terhadap kebijakan tarif, keterbatasan pemahaman pegawai mengenai GCG, dan persepsi negatif media. Meskipun demikian, penerapan GCG terbukti mampu memperkuat kinerja perusahaan dan efektivitas pelayanan publik. Dengan demikian, konsistensi penerapan GCG menjadi faktor kunci dalam meningkatkan tata kelola, kepuasan pelanggan, serta keberlanjutan pelayanan publik di masa depan.

Kata Kunci: *Good Corporate Governance*, Efektivitas Pelayanan Publik, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, Keadilan.

Abstrack

This study aims to analyze the implementation of Good Corporate Governance (GCG) principles and their impact on the effectiveness of public services at Perumda Air Minum Dua Sudara, Bitung City. The principles of GCG—transparency, accountability, responsibility, independency, and fairness—serve as the foundation for creating clean, professional, and community-oriented public management. The research employs a qualitative descriptive approach, focusing on understanding how GCG principles are applied within the company and how they influence service quality. Data were collected through interviews, observation, and documentation. The findings indicate that Perumda Dua Sudara has implemented GCG principles consistently through transparent information disclosure, financial accountability, social responsibility programs, independent decision-making, and fair service distribution. This implementation has improved service efficiency, responsiveness, and public trust. However, several challenges remain, including public resistance to tariff adjustments, limited understanding of GCG among employees, and negative media perceptions. Despite these challenges, GCG application has proven to enhance the company's operational performance and service effectiveness. The study concludes that consistent GCG implementation is crucial to strengthening governance, increasing customer satisfaction, and ensuring sustainable public service performance.

Keywords: *Good Corporate Governance, Public Service Effectiveness, Transparency, Accountability, responsibility, fairness.*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk konkret dari fungsi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat luas. Dalam konteks ini, *Good Corporate Governance* (GCG) memiliki peranan sentral sebagai sistem pengelolaan yang menekankan transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi dan keadilan dalam setiap proses organisasi, baik di sektor swasta maupun publik.

Menurut Komite Nasional Kebijakan *Governance* (KNKG, 2020), penerapan GCG pada sektor publik bertujuan untuk meningkatkan kinerja lembaga, menciptakan iklim kepercayaan masyarakat, serta memastikan bahwa kebijakan yang diambil berorientasi pada pelayanan yang berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan pendapat Sari & Nugroho (2022) yang menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat penerapan prinsip GCG dalam organisasi publik, semakin tinggi pula efektivitas pelayanan yang dihasilkan karena proses pengambilan keputusan menjadi lebih terbuka, akuntabel, dan dapat dievaluasi. Dalam konteks pemerintah daerah, BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) memiliki posisi strategis dalam mendukung kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik dan penguatan ekonomi daerah. Salah satu BUMD yang menjadi perhatian publik ialah Perumda Air Minum Dua Sudara Kota Bitung, yang memiliki tanggung jawab utama dalam penyediaan air bersih bagi masyarakat. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, perusahaan ini menghadapi sejumlah isu dan kritik terkait efektivitas pelayanan publik, kebijakan tarif air, serta gaya kepemimpinan manajemen. Sebagaimana diberitakan, PDAM Dua Sudara menghadapi empat isu utama yang banyak diperbincangkan publik, yaitu: (1) kebijakan penyesuaian tarif air yang dianggap membebani masyarakat, (2) kinerja perusahaan yang dinilai belum optimal, (3) kepemimpinan yang dianggap kaku dan kurang responsif, serta (4) kurangnya inovasi dalam pelayanan. Namun demikian, data dan capaian yang ada menunjukkan bahwa di bawah kepemimpinan Bapak Alfred Salindeho, perusahaan justru mengalami peningkatan signifikan dalam hal jumlah pelanggan, efisiensi operasional, serta inovasi pelayanan berbasis digital. Penerapan prinsip *transparency* tercermin dari keterbukaan informasi perusahaan kepada publik melalui media sosial resmi dan kanal komunikasi digital, termasuk penyampaian data tarif dan penanganan keluhan pelanggan.

Prinsip *accountability* tampak dari keberhasilan PDAM Dua Sudara menyetorkan dividen sebesar Rp.1.000.000.000 (1 miliar) kepada Pemerintah Kota Bitung pada tahun 2021 menandakan adanya pertanggungjawaban keuangan yang baik. Selain itu, prinsip *responsibility* juga diwujudkan melalui kebijakan sosial seperti penurunan biaya sambungan baru dari Rp 650.000 menjadi Rp 500.000 dan pemberian opsi pembayaran bertahap bagi masyarakat berpenghasilan rendah (berdasarkan informasi dari media sosial facebook dari informan ExcelSyach Paneo selaku pegawai di Perumda Dua Sudara Kota Bitung). Penelitian terdahulu oleh Rasyid (2021) menyatakan bahwa efektivitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh sejauh mana prinsip GCG diterapkan secara konsisten dalam sistem manajemen lembaga publik. Ketika transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab dilaksanakan dengan baik, maka tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik akan meningkat. Hal ini diperkuat oleh Putra & Hartati (2023) yang menjelaskan bahwa implementasi GCG tidak hanya memperkuat tata kelola internal, tetapi juga berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pelanggan dan efisiensi

pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, terlihat bahwa Perumda Air Minum Dua Sudara Kota Bitung merupakan studi kasus yang relevan untuk mengkaji sejauh mana implementasi prinsip *Good Corporate Governance* dapat memengaruhi efektivitas pelayanan publik. Tantangan yang dihadapi perusahaan mulai dari penyesuaian tarif hingga persepsi publik terhadap kepemimpinan menjadi refleksi nyata dari pentingnya tata kelola yang baik dan profesional.

Dengan demikian, penelitian ini berfokus untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (*transparency, accountability, responsibility, independency, dan fairness*) serta pengaruhnya terhadap efektivitas pelayanan publik pada Perumda Air Minum Dua Sudara Kota Bitung.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. *Good Corporate Governance* (GCG)

Good Corporate Governance (GCG) atau tata kelola perusahaan yang baik merupakan suatu sistem yang mengatur dan mengendalikan hubungan antara manajemen, dewan komisaris, pemegang saham, dan pemangku kepentingan lainnya. Tujuannya adalah untuk menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan dan memastikan pengelolaan organisasi berjalan secara transparan, akuntabel, bertanggung jawab, independen, dan adil (Komite Nasional Kebijakan Governance [KNKG], 2020). Menurut Cadbury Committee (1992), GCG adalah “*a system by which companies are directed and controlled,*” yang berarti suatu mekanisme yang mengatur arah dan kontrol perusahaan untuk menjamin keseimbangan antara kekuasaan dan tanggung jawab manajemen. Hal ini sejalan dengan pendapat Monks & Minow (2011) yang menyatakan bahwa tata kelola yang baik mampu melindungi kepentingan para pemegang saham dan memastikan penggunaan sumber daya secara efisien. Prinsip-prinsip utama GCG meliputi:

1. Transparansi (*Transparency*) – organisasi wajib membuka informasi penting secara akurat dan tepat waktu kepada publik (KNKG, 2020).
2. Akuntabilitas (*Accountability*) – kejelasan fungsi dan tanggung jawab setiap unit kerja agar kinerja dapat dievaluasi dengan benar (OECD, 2015).
3. Tanggung Jawab (*Responsibility*) – kepatuhan terhadap peraturan dan norma sosial sebagai bentuk tanggung jawab etis (Tricker, 2019).
4. Kemandirian (*Independency*) – kebebasan pengambilan keputusan tanpa intervensi pihak luar (Sari & Nugroho, 2022).
5. Keadilan (*Fairness*) – perlakuan yang adil terhadap seluruh pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal (Solomon, 2020).

Penerapan GCG tidak hanya memberikan kepastian hukum dalam pengelolaan organisasi, tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja lembaga. Sari dan Nugroho (2022) menegaskan bahwa semakin tinggi tingkat penerapan prinsip-prinsip GCG dalam suatu organisasi, maka semakin besar pula kemungkinan organisasi tersebut mencapai efisiensi dan kepercayaan publik yang tinggi.

2. Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas pelayanan publik menunjukkan sejauh mana lembaga publik mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara tepat, efisien, dan memuaskan masyarakat. Menurut Tangkilisan (2017), efektivitas merupakan ukuran keberhasilan organisasi dalam menghasilkan hasil sesuai dengan tujuan dan memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pemanfaatan sumber daya secara optimal.

Dwiyanto (2006) menyatakan bahwa disebut efektivitas pelayanan publik dapat dilihat dari empat indikator utama, yaitu kualitas layanan, ketepatan waktu, kemudahan prosedur, dan kepuasan masyarakat. Sementara itu, Mahmudi (2019) menambahkan bahwa efektivitas juga mencakup kemampuan lembaga untuk beradaptasi terhadap perubahan kebutuhan masyarakat serta mempertahankan kinerja yang konsisten. Menurut Rasyid (2021), efektivitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal seperti kemampuan sumber daya manusia dan sistem kerja, tetapi juga oleh faktor eksternal seperti regulasi pemerintah dan ekspektasi masyarakat. Ketika organisasi mampu menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam setiap prosesnya, maka kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik akan meningkat dan hal ini menjadi cerminan efektivitas pelayanan yang baik.

3. Hubungan antara *Good Corporate Governance* dan Efektivitas Pelayanan Publik

Keterkaitan antara penerapan GCG dan efektivitas pelayanan publik telah dibuktikan oleh banyak penelitian. Menurut Putra dan Hartati (2023), prinsip-prinsip GCG berperan sebagai mekanisme kontrol yang memastikan setiap proses pelayanan berjalan secara transparan, efisien, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dengan adanya GCG, lembaga publik memiliki sistem yang jelas untuk mengelola risiko, menilai kinerja, dan mempertanggungjawabkan hasil kerja kepada publik. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh OECD (2015) bahwa tata kelola yang baik pada sektor publik dapat meningkatkan akuntabilitas lembaga, memperkuat kepercayaan masyarakat, dan menjamin bahwa kebijakan publik dijalankan dengan cara yang etis dan efektif. Tricker (2019) juga menegaskan bahwa implementasi GCG merupakan fondasi utama bagi efektivitas pelayanan karena mendorong budaya organisasi yang berorientasi pada transparansi dan tanggung jawab sosial. Ketika prinsip-prinsip seperti *transparency*, *accountability*, dan *responsibility* diterapkan secara konsisten, proses pengambilan keputusan menjadi lebih terbuka dan dapat dievaluasi (Sari & Nugroho, 2022). Dengan demikian, penerapan GCG dapat dipandang sebagai instrumen penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik, karena memastikan bahwa setiap tindakan lembaga berorientasi pada kepentingan masyarakat luas.

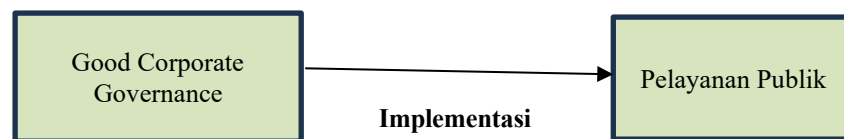
4. Kepemimpinan dalam Tata Kelola Organisasi Publik

Kepemimpinan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan penerapan tata kelola yang baik. Robbins dan Judge (2019) menjelaskan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan memengaruhi individu atau kelompok agar bekerja secara sukarela dalam mencapai tujuan bersama. Dalam konteks organisasi publik, pemimpin tidak hanya berfungsi sebagai pengambil keputusan, tetapi juga sebagai panutan moral dan simbol integritas. Menurut Halim dan Pratama (2020) menegaskan bahwa gaya kepemimpinan partisipatif lebih efektif dalam mendukung penerapan GCG karena memberikan ruang bagi keterlibatan pegawai dalam proses pengambilan keputusan. Sementara itu, Northouse (2021) menekankan pentingnya kepemimpinan etis yang mengedepankan nilai transparansi, tanggung jawab, dan keadilan agar tercipta budaya organisasi yang sehat dan berkelanjutan. Dengan kata lain, kepemimpinan yang kuat dan berintegritas menjadi prasyarat utama dalam mewujudkan tata kelola yang baik, karena pemimpin berperan langsung dalam membentuk sistem nilai, budaya kerja, serta arah kebijakan organisasi.

5. Inovasi dan Digitalisasi dalam Pelayanan Publik

Inovasi dalam pelayanan publik merupakan upaya untuk memperbaiki atau memperbarui metode kerja, teknologi, dan sistem administrasi agar layanan menjadi lebih cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Muluk (2018) mendefinisikan inovasi publik sebagai “proses penciptaan dan penerapan ide-ide baru dalam organisasi publik untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan.” Menurut Osborne & Brown (2011), inovasi publik tidak hanya terbatas pada penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan pola pikir, struktur organisasi, dan mekanisme kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat. Dalam era digital, penerapan teknologi informasi menjadi salah satu bentuk inovasi yang signifikan dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan (Wibowo, 2022).

Digitalisasi pelayanan publik memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara lebih cepat, mudah, dan efisien. Selain itu, sistem digital juga memperkuat prinsip GCG, karena memungkinkan publik memantau kinerja lembaga secara real-time dan mengurangi potensi penyimpangan administratif. Dengan demikian, inovasi dan digitalisasi menjadi bagian integral dalam membangun tata kelola publik yang modern, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Sumber: Hasil Analisis, 2025

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman mendalam terhadap penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dan pengaruhnya terhadap efektivitas pelayanan publik dilingkungan Perumda Air Minum Dua Sudara Kota Bitung. Menurut Sugiyono (2021), pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, menganalisis, dan menafsirkan fenomena sosial berdasarkan persepsi dan pengalaman subjek penelitian secara alamiah. Dalam konteks ini, peneliti berusaha memahami bagaimana prinsip-prinsip GCG seperti transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan keadilan diterapkan dalam tata kelola perusahaan, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Informan dalam hal ini adalah bagian produksi, Bagian Distribusi dan Bagian Pelayanan Pelanggan.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (Keterbukaan, Tanggung Jawab, dan Keadilan).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) di Perumda Air Minum Dua Sudara Kota Bitung telah berjalan secara

menyeluruh dan sistematis. Perusahaan berupaya menerapkan prinsip keterbukaan, tanggung jawab, serta keadilan dalam seluruh aspek operasional dan pelayanan publik. Informan 1 menyatakan bahwa:

“Semua informasi harus transparan, terutama di bagian keuangan dan pengadaan. Setiap tahun kami juga selalu diaudit untuk memastikan akuntabilitasnya.”

Pernyataan ini menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas telah menjadi bagian dari budaya organisasi, di mana setiap kegiatan dilaksanakan sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP) dan tunduk pada proses audit tahunan. Penerapan ini sejalan dengan prinsip *accountability* dalam GCG yang menekankan pentingnya pertanggungjawaban manajemen terhadap seluruh aktivitas perusahaan. Selain itu, prinsip *fairness* (keadilan) juga terlihat dari sistem pelayanan air berdasarkan zona. Informan 2, menyampaikan bahwa:

“Pelayanan dilakukan berdasarkan jadwal per zona agar lebih merata.”

Pembagian wilayah pelayanan berdasarkan zona memastikan keadilan distribusi air bersih kepada seluruh pelanggan tanpa diskriminasi. Penerapan prinsip-prinsip ini sesuai dengan teori OECD (2015) yang menyebutkan bahwa transparansi dan keadilan merupakan fondasi utama untuk menciptakan organisasi publik yang kredibel dan dipercaya masyarakat.

2. Keterbukaan Informasi Dan Pertanggungjawaban Kepada Masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan informasi publik menjadi salah satu prioritas utama dalam tata kelola Perumda Dua Sudara. Perusahaan menggunakan berbagai media komunikasi seperti Facebook, WhatsApp, banner di loket pembayaran, dan pertemuan dengan masyarakat untuk menyebarkan informasi mengenai tarif, jadwal pelayanan, maupun gangguan teknis. Informan 1 menjelaskan:

“Kami umumkan melalui Facebook dan *fanpage* resmi Perumda Dua Sudara. Untuk informasi tarif, kami sosialisasikan melalui kerja sama dengan pihak kecamatan dan kelurahan.”

Sementara itu, Informan 3 menambahkan:

“Dulu pakai radio, sekarang pakai Facebook dan WhatsApp untuk pengumuman.”

Temuan ini menunjukkan adanya transformasi digital yang signifikan dalam strategi komunikasi publik perusahaan. Digitalisasi tidak hanya mempercepat penyampaian informasi, tetapi juga meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat. Selain keterbukaan informasi, aspek pertanggungjawaban (*responsibility*) juga dijalankan melalui mekanisme pengaduan pelanggan. Informan 2 menegaskan bahwa:

“Pengaduan diterima lewat telepon dan langsung ditindaklanjuti.”

Hal ini menandakan bahwa Perumda Dua Sudara memiliki sistem pengelolaan keluhan yang responsif, terbuka, dan terukur, sejalan dengan prinsip *responsibility* dan *accountability* dalam GCG, yang menuntut perusahaan publik untuk bertanggung jawab langsung kepada masyarakat atas setiap kebijakan dan pelayanan yang diberikan.

3. Tantangan dan Hambatan dalam Penerapan GCG

Penelitian mengungkapkan bahwa penerapan GCG tidak terlepas dari berbagai hambatan, baik dari faktor internal maupun eksternal. Dari sisi internal, kendala utama berasal dari keterbatasan sumber daya manusia (SDM). Informan 3 menyebutkan bahwa:

“Ada sedikit kendala dari sisi SDM, tapi tidak terlalu signifikan.”

Keterbatasan SDM ini berdampak pada konsistensi pelaksanaan prinsip-prinsip

tata kelola, terutama dalam hal pemahaman konsep GCG di level pelaksana teknis. Sementara itu, dari sisi eksternal, tantangan terbesar muncul dari resistensi masyarakat terhadap kebijakan tarif dan pemberitaan media yang tidak proporsional. Informan 2 menjelaskan:

“Kadang ada pelanggan yang tidak terima kebijakan perusahaan.”

Sedangkan Informan 3 menambahkan:

“Kadang media memberitakan isu yang kurang memahami konteks kebijakan.”

Kondisi ini menunjukkan bahwa persepsi publik menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi GCG. Ketika masyarakat belum sepenuhnya memahami dasar kebijakan perusahaan, muncul potensi misinformasi dan ketegangan sosial. Sebagai langkah mitigasi, perusahaan membentuk grup WhatsApp “Sahabat Perumda” yang beranggotakan RT, lurah, dan perwakilan masyarakat. Informan 1 menjelaskan:

“Kami klarifikasi melalui grup WhatsApp ‘Sahabat Perumda’ dengan RT dan lurah.”

Pendekatan ini menunjukkan strategi komunikasi aktif sebagai bentuk *transparency management*, di mana dialog terbuka digunakan untuk menjaga kepercayaan publik dan mencegah konflik sosial akibat kesalahpahaman.

4. Dampak Penerapan GCG terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip GCG membawa dampak positif yang nyata terhadap kualitas pelayanan publik.

Informan 3 mengungkapkan bahwa:

“Sekarang gangguan sudah jarang terjadi karena semua laporan cepat direspon.”

Sementara Informan 1 menambahkan:

“Masyarakat lebih aktif melapor kalau ada pipa bocor.”

Temuan ini memperlihatkan bahwa penerapan transparansi dan akuntabilitas tidak hanya meningkatkan kepercayaan publik, tetapi juga mendorong kolaborasi antara perusahaan dan masyarakat. Efektivitas pelayanan pun meningkat karena adanya komunikasi dua arah yang baik. Selain itu, prinsip fairness juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Informan 2 menyatakan bahwa:

“Pelayanan semakin membaik dari tahun ke tahun.”

Penerapan GCG terbukti mendorong terbentuknya sistem pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan adil, sejalan dengan teori Dwiyanto (2006) yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan publik diukur dari kualitas, ketepatan waktu, kemudahan prosedur, dan kepuasan masyarakat. Penerapan GCG berdampak langsung pada meningkatnya kualitas pelayanan publik. Ketika prinsip transparansi dijalankan, masyarakat memperoleh informasi yang jelas tentang prosedur, tarif, dan standar layanan, sehingga kepercayaan publik meningkat. Akuntabilitas memastikan setiap unit bekerja sesuai tugas dan target yang terukur, membuat pelayanan lebih konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan. Melalui responsibilitas, perusahaan mematuhi regulasi dan standar teknis, yang berujung pada kualitas air dan layanan yang lebih andal. Independensi mencegah intervensi dan konflik kepentingan, sehingga keputusan pelayanan menjadi lebih profesional. Sementara itu, prinsip kewajaran menjamin semua pelanggan diperlakukan secara adil tanpa diskriminasi.

5. Strategi Peningkatan Penerapan GCG di Masa Depan

Berdasarkan hasil wawancara, Perumda Dua Sudara memiliki sejumlah strategi untuk memperkuat penerapan GCG ke depan. Strategi ini dirancang tidak hanya untuk memperbaiki internal perusahaan, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas hubungan dengan masyarakat. Informan 1 menjelaskan:

“Perumda menambah kapasitas air agar jangkauan layanan meluas hingga pelosok Bitung.”

Langkah tersebut menunjukkan orientasi perusahaan terhadap pemerataan pelayanan publik. Selain itu, perusahaan juga melakukan inovasi dalam bentuk program diskon 50% untuk pelanggan baru dan reward bagi pelanggan yang taat membayar sebagai strategi peningkatan loyalitas dan kepercayaan publik.

“Memberikan diskon 50% untuk pelanggan baru dan reward bagi yang rajin membayar.” (Informan 1)

Di sisi lain, peningkatan profesionalisme dan kualitas SDM menjadi fokus penting. Informan 3 menyampaikan bahwa:

“Kami rutin melakukan rapat evaluasi di bawah pengawasan Direksi dan Dewan Pengawas.”

Kegiatan evaluasi rutin ini memperkuat akuntabilitas internal, memastikan bahwa setiap kegiatan berjalan sesuai standar tata kelola. Seluruh strategi ini pada akhirnya bertujuan untuk memperkuat citra publik perusahaan sebagai lembaga pelayanan air minum yang profesional, transparan, dan bertanggung jawab.

“Semua ini demi kemajuan perusahaan dan kepuasan masyarakat.” (Informan 2)

Dengan demikian, strategi peningkatan penerapan GCG di masa depan mencakup empat aspek utama: pengembangan layanan, inovasi pelayanan, peningkatan SDM, dan penguatan citra publik. Keempat aspek tersebut menjadi fondasi penting dalam membangun tata kelola perusahaan daerah yang modern, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

E. PENUTUP

Berdasarkan pembahasan mengenai penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dan efektivitas pelayanan publik pada Perumda Air Minum Dua Sudara Kota Bitung, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama. Penerapan prinsip GCG yang meliputi *transparency*, *accountability*, *responsibility*, *independency*, dan *fairness* terbukti berpengaruh langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari keterbukaan informasi perusahaan, kejelasan pertanggungjawaban manajerial, kepatuhan terhadap regulasi, pengambilan keputusan yang independen, serta komitmen perusahaan dalam memberikan perlakuan yang adil bagi seluruh pemangku kepentingan. Prinsip *transparency* tampak melalui keterbukaan informasi tarif, pengumuman gangguan layanan, serta penanganan keluhan yang disampaikan secara aktif melalui media sosial dan kanal komunikasi digital perusahaan. Bentuk *responsibility* diimplementasikan melalui kebijakan sosial seperti penurunan biaya sambungan baru dan pemberian keringanan bagi masyarakat berpenghasilan rendah, menunjukkan adanya perhatian perusahaan terhadap aspek kesejahteraan masyarakat. Dari aspek *independency*, perusahaan menjalankan fungsi pengambilan keputusan berdasarkan SOP dan mekanisme internal yang terstruktur, sehingga meminimalkan intervensi pihak luar. Selain itu, prinsip *fairness* diwujudkan melalui

pemerataan zona pelayanan air bersih agar masyarakat memperoleh akses layanan yang adil dan proporsional. Namun, berbagai capaian perusahaan seperti peningkatan jumlah pelanggan, penguatan inovasi digital, dan responsivitas terhadap keluhan menunjukkan bahwa implementasi GCG tetap berjalan dan memberi dampak positif terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan *Good Corporate Governance* memiliki peran signifikan dalam memperkuat tata kelola, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mendorong efektivitas pelayanan publik pada Perumda Air Minum Dua Sudara Kota Bitung. Konsistensi penerapan GCG menjadi faktor penting bagi keberlanjutan pelayanan dan peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Cadbury Committee. (1992). Report of the Committee on the Financial Aspects of Corporate Governance. London: Gee and Co. Ltd 1 (3).
- Dwiyanto, A. (2006). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Halim, A., & Pratama, A. (2020). Kepemimpinan dalam Organisasi Publik: Teori dan Praktik. Jakarta: Rajawali Pers
- Komite Nasional Kebijakan Governance. (2020). Pedoman Umum Good Corporate Governance Indonesia. Jakarta: KNKG
- Mahmudi. (2019). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Monks, R. A. G., & Minow, N. (2011). Corporate Governance (5th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Muluk, M. R. K. (2018). Inovasi dalam Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi di Indonesia. Surabaya: Airlangga University Press.
- Northouse, P. G. (2021). Leadership: Theory and Practice (9th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2015). G20/OECD Principles of Corporate Governance. Paris: OECD Publishing.
- Osborne, S. P., & Brown, K. (2013). Handbook of Innovation in Public Services. Cheltenham: Edward Elgar Publishing
- Putra, R. A., & Hartati, S. (2023). Implementasi Good Corporate Governance terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia. Jurnal Tata Kelola dan Kebijakan Publik, 10(2), 112–126.
- Rasyid, M. (2021). Pengaruh Penerapan Prinsip Good Corporate Governance terhadap Efektivitas Pelayanan Publik pada BUMD. Jurnal Administrasi Publik dan Manajemen Pemerintahan, 8(1), 45–58.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). Organizational Behavior (18th ed.). Harlow: Pearson Education Limited
- Sari, D. N., & Nugroho, A. B. (2022). Good Corporate Governance dan Pengaruhnya terhadap Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik, 9(3), 215–229.
- Solomon, J. (2020). Corporate Governance and Accountability (5th ed.). Hoboken, NJ:

- John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, H. N. S. (2017). *Manajemen Publik*. Yogyakarta: Lukman Offset.
- Tricker, B. (2019). *Corporate Governance: Principles, Policies, and Practices* (4th ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Wibowo, A. (2022). Digitalisasi dan Transparansi Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Transformasi Administrasi Negara*, 5(1), 33–48.