

**ANALYSIS OF GOOD CORPORATE GOVERNANCE IMPLEMENTATION AT PDAM TIRTA SORUME
KOLAKA REGENCY****Sarlina¹, Sirajuddin Omsa², Afdaliah³**^{1,2,&3}Politeknik Negeri Ujung Pandang, Makassar, IndonesiaEmail: sarlinaklk@gmail.com**ABSTRACT**

This study aims to analyze the implementation of corporate governance (Good Corporate Governance/GCG) at PDAM Tirta Sorume, Kolaka Regency. The study focuses on two key aspects: compliance with Standard Operating Procedures (SOP) and the effectiveness of complaint handling mechanisms. This qualitative descriptive research employed interviews, observation, and documentation as data collection techniques. The results show that PDAM Tirta Sorume has implemented several SOPs effectively, particularly in customer service and complaint handling, but improvement is needed in occupational safety and human resource management procedures. The complaint handling mechanism is generally effective, although repetitive complaints remain. Overall, the implementation of corporate governance principles at PDAM Tirta Sorume demonstrates progress but requires strengthening in transparency, accountability, and responsibility to enhance service quality and public trust.

Keywords: corporate governance; SOP compliance; complaint handling; PDAM Kolaka Regency

**ANALISIS IMPLEMENTASI TATA KELOLA PERUSAHAAN PADA PDAM TIRTA SORUME
KABUPATEN KOLAKA****ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi tata kelola perusahaan (Good Corporate Governance/GCG) pada PDAM Tirta Sorume Kabupaten Kolaka. Penelitian ini difokuskan pada dua aspek utama, yaitu kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dan efektivitas mekanisme penanganan keluhan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PDAM Tirta Sorume telah menerapkan beberapa SOP dengan baik, terutama dalam pelayanan pelanggan dan penanganan keluhan, namun masih perlu perbaikan pada aspek keselamatan kerja dan pengelolaan sumber daya manusia. Mekanisme penanganan keluhan sudah berjalan cukup efektif, meskipun masih terdapat keluhan berulang. Secara keseluruhan, implementasi prinsip GCG di PDAM Tirta Sorume menunjukkan kemajuan, namun masih perlu diperkuat pada aspek transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat.

Kata Kunci: Tata kelola perusahaan; kepatuhan SOP; penanganan keluhan; PDAM Tirta Sorume; Kolaka

PENDAHULUAN

Dalam UUD 1945 Pasal 33 dinyatakan bahwa negara menguasai bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya untuk digunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat. Pasal ini menjadi landasan filosofis dalam pengelolaan sumber daya alam, termasuk sumber daya air, dalam kehidupan bernegara. Hak utama untuk menikmati manfaat dari sumber daya air adalah rakyat Indonesia. Hal ini sejalan dengan deklarasi *The United Nations Committee on Economic, Cultural and Social Rights* yang menyatakan bahwa air bukan hanya komoditas ekonomi, tetapi juga komoditas sosial dan budaya (*social and cultural goods*) dan akses terhadap air merupakan hak asasi manusia.

Penerapan prinsip tata Kelola yang baik atau *Good Corporate Governance* (GCG) di Indonesia mulai mendapatkan perhatian serius setelah terjadinya krisis ekonomi tahun 1997. Krisis tersebut mengungkapkan berbagai kelemahan dalam sistem pengelolaan perusahaan, baik di sektor swasta maupun publik yang mengarah pada penurunan kinerja dan ketidakmampuan perusahaan bertahan dalam situasi krisis. Untuk mencegah hal serupa terulang Kembali prinsip GCG diharapkan dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan integritas dalam pengelolaan perusahaan. Seiring berjalannya waktu, penerapan prinsip GCG semakin dirasakan penting, tidak hanya di perusahaan-perusahaan besar, tetapi juga pada perusahaan-perusahaan milik negara dan daerah, seperti Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sudarmanto, et al (2021).

Omsa, et al (2024: 15) menyatakan bahwa *Good Corporate Governance* (GCG) merupakan syarat penting bagi perusahaan dalam meraih kepuasan *stakeholder*, seperti pemilik, manajemen, karyawan, pemegang saham, pemberi pinjaman, pemasok, pemerintah, dan masyarakat umum. GCG adalah pola hubungan, sistem, dan proses yang digunakan oleh organ perusahaan untuk memberikan nilai tambah kepada *stakeholder* secara berkesinambungan dalam jangka Panjang. Pada dasarnya, GCG adalah suatu sistem pengelolaan perusahaan yang dirancang untuk meningkatkan kinerja perusahaan, melindungi kepentingan *stakeholder*, dan meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan serta nilai yang berlaku.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kolaka didirikan berdasarkan PERDA Kabupaten Kolaka No. 6 Tahun 1993 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Tingkat II Kolaka, Yang Telah Direvisi Dengan PERDA No. 7 Tahun 2017 tentang perusahaan daerah air minum. PDAM Kabupaten Kolaka mengemban tugas daerah dalam penyediaan air bersih bagi masyarakat di Kabupaten Kolaka untuk mewujudkan pola hidup yang bersih dan sehat, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang sumber daya air. Untuk mencapai tujuan tersebut, PDAM Kabupaten Kolaka dituntut untuk tumbuh dan berkembang secara sehat.

Dalam upaya mencapai kinerja yang optimal, penerapan tata kelola perusahaan yang baik (GCG) menjadi aspek yang sangat penting. GCG adalah serangkaian prinsip yang bertujuan untuk memastikan bahwa perusahaan dikelola secara transparan, akuntabel, bertanggung jawab, dan efisien. Dalam konteks PDAM, implementasi prinsip-prinsip GCG menjadi kunci untuk mengelola sumber daya yang terbatas secara efektif, meningkatkan kualitas layanan air bersih, serta menjaga kepercayaan masyarakat dan para pemangku kepentingan.

PDAM Kabupaten Kolaka memiliki sejumlah SOP yang dirancang untuk memastikan bahwa operasional perusahaan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Beberapa Nama SOP yang ada di PDAM Kabupaten Kolaka antara lain: 1. SOP Pengelolaan Pelayanan Pelanggan 2. SOP Pengaturan Distribusi Air 3. SOP Penanganan Keluhan Pelanggan 4. SOP Pemeliharaan Peralatan 5. SOP Pengelolaan Keuangan 6. SOP Pengendalian Kualitas Air 7. SOP Keselamatan Kerja 8. SOP Pengelolaan Sumber Daya Manusia. Sejauh ini, implementasi SOP di PDAM Kabupaten Kolaka menunjukkan variasi dalam penerapannya. Beberapa SOP telah diterapkan sepenuhnya, sementara yang lain masih dalam tahap penerapan, dan Sebagian bahkan belum diterapkan sama sekali.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dua aspek utama: 1. Kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), yang mencerminkan seberapa baik PDAM menjalankan prosedur yang telah ditetapkan untuk menjamin layanan berkualitas kepada masyarakat. 2. Evaluasi efektivitas mekanisme penanganan keluhan masyarakat, yang akan menilai seberapa efektif PDAM dalam menangani keluhan pelanggan. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji bagaimana aspek-aspek tata kelola tercermin dalam prosedur operasional, penanganan keluhan masyarakat, serta pencapaian kinerja perusahaan dalam periode waktu tertentu yang akan ditentukan selama penelitian berlangsung.

Dengan melakukan evaluasi terhadap kepatuhan SOP dan efektivitas mekanisme penanganan keluhan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi PDAM Kabupaten Kolaka dalam meningkatkan kualitas layanan dan tata kelola perusahaan. Lebih lanjut, penelitian ini diharapkan dapat membantu PDAM Kabupaten Kolaka untuk lebih memahami tantangan yang dihadapi dalam implementasi tata kelola yang baik, sehingga PDAM dapat mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan serta memenuhi harapan masyarakat.

Penelitian ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis dari penerapan SOP dan penanganan keluhan, tetapi juga mempertimbangkan dimensi sosial dan budaya yang memengaruhi hubungan antara PDAM dan masyarakat. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen dan tata kelola perusahaan, khususnya dalam konteks perusahaan daerah.

TINJAUAN PUSTAKA

Stakeholder Teori

Stakeholder teori menyatakan bahwa perusahaan tidak hanya berfungsi untuk mengejar keuntungan pribadi, melainkan juga harus memberikan nilai tambah bagi para pemegang sahamnya Sudarmanto, et al (2021). Oleh karena itu, keberhasilan atau kegagalan perusahaan akan berdampak langsung pada para pemangku kepentingan.

Dalam konteks hukum perusahaan, pemilik perusahaan diidentifikasi sebagai individu atau entitas yang memiliki modal, khususnya pemegang saham dengan kontribusi finansial yang signifikan, yang memberikan mereka pengaruh lebih besar dalam operasional perusahaan. Mereka memiliki kekuasaan untuk memilih anggota dewan direksi, berhak untuk merekrut atau memberhentikan manajer senior, serta memiliki otoritas untuk menyetujui atau menolak kebijakan dan strategi penting perusahaan. Meskipun undang-undang perusahaan memberikan hak istimewa dan kontrol kepada pemegang saham, teori pemangku kepentingan sering kali kurang menekankan hak-hak mereka. Diasumsikan bahwa pemilik modal memiliki hak untuk memastikan bahwa perusahaan dan manajer bertindak sesuai dengan kepentingan mereka.

Perusahaan kini tidak hanya berfokus pada indikator ekonomi dalam penyusunan laporan keuangan, tetapi juga mulai mempertimbangkan faktor sosial yang relevan bagi para pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal. Dengan adanya dukungan dari para stakeholder, perusahaan dapat menjamin keberlangsungan operasionalnya. Semakin kuat dukungan yang diterima, semakin besar pula kemampuan perusahaan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Pengungkapan informasi sosial dianggap sebagai elemen penting dalam komunikasi antara perusahaan dan para stakeholder

Agency Theory

Menurut *agency theory*, para agen diharuskan untuk bertindak dengan cara yang sesuai demi kepentingan klien mereka, serta memanfaatkan pengetahuan profesional, kebijaksanaan, integritas, dan keadilan dalam mengelola perusahaan. Namun, dalam praktiknya sering muncul masalah keagenan yang disebabkan oleh perbedaan kepentingan antara pemegang saham yang merupakan pemilik perusahaan dan manajemen yang bertindak sebagai agen. Pemilik perusahaan cenderung fokus pada potensi pengembalian investasi yang maksimal, sementara manajemen lebih tertarik untuk mendapatkan imbalan finansial dari pemilik. Teori agensi secara khusus mengkaji hubungan antara pihak yang memberi kewenangan (*principal*) dan pihak yang menerima kewenangan (agen).

agen harus mengambil tindakan yang wajar untuk kepentingan klien mereka, dan agen harus menggunakan pengetahuan profesional, kebijaksanaan, ketulusan, keadilan untuk memimpin perusahaan. Namun pada kenyataannya terdapat masalah keagenan karena terdapat interest gap antara kepentingan pemegang saham sebagai pemilik perusahaan dengan pihak manajemen atau manajemen sebagai agen. Pemilik perusahaan tertarik karena dana yang diinvestasikan dapat memberikan return terbesar. Pada saat yang sama, manajemen tertarik untuk memperoleh pendapatan modal dari pemilik perusahaan. Secara khusus, *agency theory* membahas hubungan keagenan, di mana satu pihak (*principal*) mendelegasikan pekerjaannya kepada pihak lain (*agen*).

Legitimacy Theory

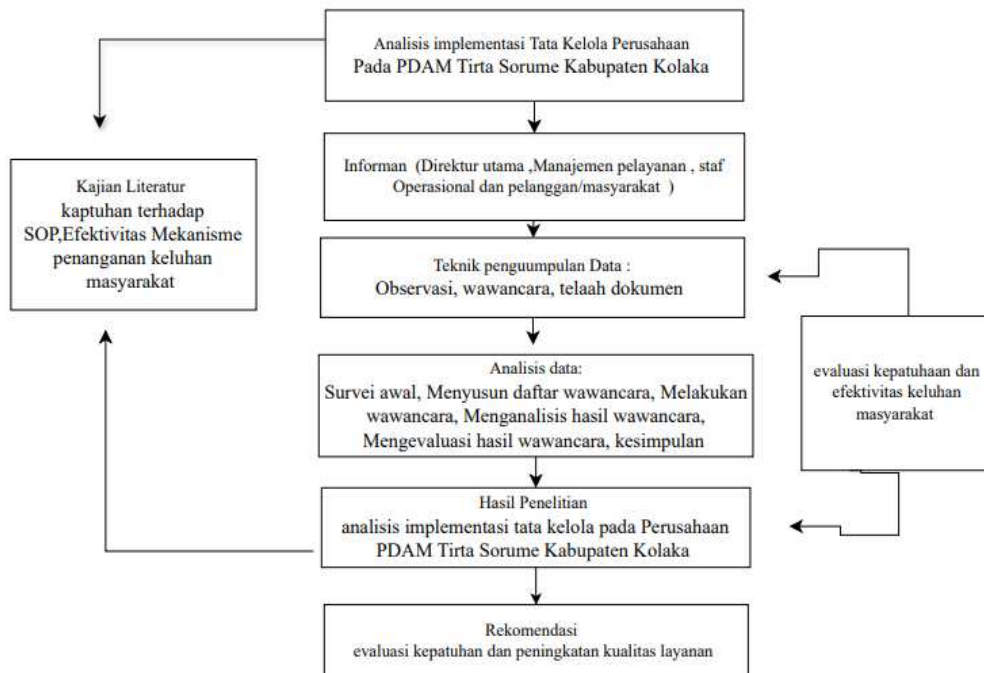
Legitimacy theory adalah teori yang mengarah kepada suatu kondisi atau status yang ada ketika suatu sistem nilai perusahaan sejalan dengan sistem nilai dari sosial yang lebih besar di mana perusahaan merupakan bagiannya. Teori legitimasi menyatakan bahwa suatu organisasi hanya bisa bertahan jika masyarakat dimana dia berada merasa bahwa organisasi beroperasi berdasarkan sistem nilai yang sepadan dengan sistem nilai yang dimiliki oleh masyarakat. Dengan demikian, organisasi secara kontinu berusaha untuk bertindak sesuai dengan batas-batas dan norma-norma dalam masyarakat agar aktivitasnya diterima menurut persepsi pihak eksternal Deegan, (2002).

Hal yang mendasari teori legitimasi adalah “kontrak sosial” antara perusahaan dengan masyarakat dimana perusahaan beroperasi dan menggunakan sumber ekonomi Ghazali, et al (2007). Keberadaan perusahaan sangat ditentukan oleh masyarakat, karena hubungan keduanya saling mempengaruhi. Dengan demikian, diperlukan kontrak sosial yang baik untuk mencapai keseimbangan dan menghasilkan kesepakatan yang melindungi kepentingan perusahaan. Teori legitimasi menyatakan bahwa legitimasi merupakan faktor penting bagi perusahaan dalam upaya mengembangkan diri di masa mendatang. Aspek-aspek yang terkait dengan etika bisnis, perhatian terhadap pengembangan kinerja karyawan, dampak terhadap lingkungan, dan tanggung jawab sosial perusahaan juga turut berperan dalam meningkatkan legitimasi. Oleh karena itu, kepedulian perusahaan terhadap lingkungan yang ditunjukkan melalui pengungkapan informasi lingkungan diharapkan dapat meningkatkan legitimasi dan memberikan dampak positif bagi perusahaan dalam jangka panjang.

Kerangka Pikir

Implementasi tata kelola perusahaan di PDAM Tirta Sorume Kab. Kolaka. Penelitian ini diawali dengan kajian teoritis yang menyoroti dua aspek utama tata Kelola, yaitu kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dan efektivitas mekanisme penanganan keluhan dari masyarakat. Selanjutnya pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan telaah dokumen dengan melibatkan informan seperti direktur utama, manajemen pelayanan, staf operasional dan pelanggan. Dari proses tersebut, evaluasi dilakukan terhadap

kepatuhan terhadap SOP dan efektivitas penanganan keluhan pelanggan yang dimana menjadi dasar untuk menilai tingkat implementasi tata Kelola perusahaan di PDAM Tirta Sorume. Hasil akhir dari penelitian ini adalah temuan kekuatan dan kelemahan dalam implementasi tata kelola, yang kemudian digunakan sebagai dasar untuk memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepatuhan di PDAM Tirta Sorume Kab.Kolaka.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber: Dolah oleh peneliti, 2025

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan studi kasus tunggal pada PDAM Tirta Sorume Kabupaten Kolaka. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk menilai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG), sedangkan wawancara dilakukan dengan pimpinan dan pegawai PDAM untuk menggali kendala serta efektivitas sistem penanganan keluhan pelanggan. Dokumentasi meliputi telaah terhadap SOP, laporan kegiatan, dan arsip pengaduan masyarakat. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan triangulasi sumber dan metode untuk memastikan validitas temuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Good Corporate Governance

Implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) di PDAM Tirta Sorume Kabupaten Kolaka menunjukkan komitmen pada kepatuhan SOP yang ada, meski efektivitasnya belum optimal. Upaya yang terlihat dari adanya sistem pencatatan pengaduan pelanggan yang tersusun secara sistematis dan terdokumentasi dengan baik, serta adanya koordinasi antar divisi yang umumnya berjalan lancar. Meskipun terdapat kemajuan, masih ada beberapa tantangan yang memerlukan perhatian serius. Pertama, efektivitas komunikasi kepada pelanggan belum berjalan optimal. Banyak pelanggan yang mengaku tidak mendapatkan konfirmasi atau pemberitahuan resmi setelah keluhan mereka selesai ditangani. Kedua, pembagian tanggung jawab antara PDAM dan pelanggan terkait instalasi dan meteran air belum disosialisasikan dengan baik, sehingga sering menimbulkan kebingungan dan kesalahpahaman.

Kepatuhan Terhadap Stndar Operasional Prosedur (SOP)

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PDAM Tirta Sorume Kabupaten Kolaka telah berjalan cukup baik, meskipun belum optimal pada seluruh aspek operasional. Secara umum, SOP pelayanan pelanggan, distribusi air, penanganan keluhan, dan keuangan telah dilaksanakan sesuai ketentuan, menunjukkan komitmen perusahaan terhadap peningkatan mutu layanan dan akuntabilitas. Namun demikian, pelaksanaan SOP perawatan peralatan masih bersifat reaktif karena keterbatasan anggaran dan tenaga teknis, sedangkan SOP Keselamatan Kerja (K3)

dan SOP Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) masih dalam tahap perencanaan dan belum diterapkan secara resmi.

Kualitas air yang disalurkan juga belum sepenuhnya memenuhi standar yang ditetapkan akibat keterbatasan fasilitas laboratorium dan belum optimalnya instalasi pengolahan air. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan SOP di PDAM Tirta Sorume telah memberikan dasar pengelolaan yang sistematis, tetapi masih memerlukan penguatan pada aspek teknis, sumber daya manusia, dan infrastruktur agar prinsip *Good Corporate Governance* dapat terwujud secara menyeluruh.

Mekanisme Penanganan Keluhan Masyarakat

Mekanisme penanganan keluhan pelanggan di PDAM Tirta Sorume Kabupaten Kolaka telah berjalan cukup baik melalui dua saluran utama, yaitu pengaduan langsung di kantor dan pengaduan daring. Setiap keluhan dicatat dan diteruskan ke bagian teknis untuk ditindaklanjuti pada hari yang sama atau keesokan harinya, tergantung jumlah dan tingkat kerumitan pengaduan. Meskipun sistem ini menunjukkan komitmen terhadap pelayanan publik yang responsif dan akuntabel, efektivitasnya masih dipengaruhi oleh kendala operasional seperti keterbatasan tenaga teknis, kondisi geografis pelanggan, serta pembagian tanggung jawab antara PDAM dan pelanggan terkait instalasi dan meteran air. Selain itu, perbedaan ekspektasi antara pelanggan dan kebijakan perusahaan menjadi tantangan tersendiri, sehingga diperlukan peningkatan komunikasi publik dan penguatan koordinasi agar mekanisme pengaduan dapat berjalan lebih efektif dan transparan.

PEMBAHASAN

Good Corporate Governance

Good Corporate Governance (GCG) di PDAM Tirta Sorume Kabupaten Kolaka belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan. Komitmen formal terhadap GCG memang telah ditunjukkan oleh pimpinan perusahaan, namun penerapannya dalam kegiatan operasional sehari-hari masih menemui kendala. Transparansi, misalnya, lebih banyak dirasakan di internal organisasi melalui pencatatan pengaduan dan komunikasi pegawai via grup WhatsApp. Akan tetapi, keterbukaan informasi kepada pelanggan belum optimal. Informasi terkait perbaikan jaringan jarang diumumkan secara langsung, sehingga masyarakat biasanya baru mengetahui setelah air kembali mengalir.

Temuan ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara komitmen formal dan praktik operasional. PDAM cukup tertib dalam pencatatan internal, tetapi transparansi eksternal masih selektif. Kondisi ini berpotensi mengurangi akuntabilitas publik. Beberapa kendala yang memengaruhi implementasi GCG adalah lambatnya respons perbaikan, keterbatasan jumlah teknis, serta koordinasi antarbagian yang belum maksimal. Hal tersebut sejalan dengan penelitian (Hendra & Fahlevi, 2024) di PDAM Tirta Ogan yang menemukan bahwa penerapan GCG yang tidak konsisten dapat menghambat kinerja perusahaan. Secara teori, kondisi ini dapat dijelaskan melalui teori keagenan yang menekankan pentingnya keselarasan kepentingan antara manajemen (agen) dengan pemilik/pemerintah (prinsipal). Ketidakseimbangan dalam hubungan ini menyebabkan penerapan GCG tidak optimal dan berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap PDAM.

Dengan demikian, PDAM Tirta Sorume sudah berada di jalur yang benar dalam menerapkan GCG, tetapi masih perlu memperkuat transparansi kepada publik, meningkatkan koordinasi, serta menyesuaikan kebijakan dengan kemampuan operasional agar prinsip-prinsip GCG benar-benar terwujud di lapangan.

Kepatuhan Terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP)

Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di PDAM Tirta Sorume menunjukkan variasi pada tingkat penerapan di berbagai bidang. Dari delapan SOP yang diteliti, beberapa sudah berjalan efektif, sementara yang lain masih belum optimal, bahkan ada yang masih dalam tahap perencanaan.

SOP pelayanan pelanggan, distribusi air, dan keuangan relatif lebih terimplementasi dengan baik. Hal ini terlihat dari pembagian tugas yang jelas, adanya standar pelayanan, serta sistem pencatatan keuangan yang terstruktur. Kondisi ini mendukung pendapat (Agustina, 2021) bahwa penerapan SOP secara konsisten mampu meningkatkan kepastian prosedur kerja, memperjelas tanggung jawab, dan meminimalkan kesalahan operasional. Namun, implementasi SOP penanganan keluhan, perawatan peralatan, dan pengendalian kualitas air masih menghadapi kendala. Hambatan tersebut terkait keterbatasan infrastruktur, kondisi peralatan yang sudah tua, serta minimnya anggaran.

Temuan ini sesuai dengan penelitian (Nabila, 2022) yang menegaskan bahwa efektivitas SOP sangat dipengaruhi oleh dukungan sumber daya organisasi, baik finansial maupun fasilitas. Sementara itu, SOP keselamatan kerja (K3) dan manajemen SDM masih berada pada tahap perencanaan dan ditargetkan baru diterapkan pada tahun 2026. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesadaran akan pentingnya aspek K3 dan SDM, namun regulasi internal yang mengikat belum tersedia.

Mekanisme Penanganan Keluhan Masyarakat

Mekanisme penanganan keluhan di PDAM Tirta Sorume pada dasarnya sudah tersedia melalui saluran tatap muka langsung maupun online. Namun, untuk jenis keluhan tertentu seperti masalah rekening, pelanggan tetap diwajibkan datang langsung ke kantor. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pengaduan daring masih terbatas dan belum fleksibel.

Dari segi kecepatan, keluhan dapat diselesaikan pada hari yang sama jika jumlah aduan sedikit, namun sering kali baru ditangani keesokan harinya bila laporan cukup banyak. Kondisi ini mengindikasikan bahwa efektivitas mekanisme pengaduan sangat dipengaruhi oleh ketersediaan tenaga teknis dan jumlah laporan yang masuk. Temuan ini konsisten dengan pandangan Fadia Choirunisa, et al (2024) bahwa kapasitas sumber daya dan efisiensi sistem kerja menentukan cepat lambatnya penanganan keluhan publik.

Meskipun pencatatan aduan pelanggan sudah tertib, beberapa kendala tetap ditemui, antara lain sulitnya akses geografis, keterbatasan peralatan, serta perbedaan persepsi terkait pembagian tanggung jawab antara PDAM (instalasi) dan pelanggan (meteran). Faktor-faktor ini memperlihatkan bahwa infrastruktur eksternal turut berpengaruh terhadap efektivitas layanan, sebagaimana ditegaskan Mufassaroh & Tri Murwaningsih, (2023) bahwa infrastruktur dan kondisi geografis sering menjadi kendala dalam layanan publik.

Secara umum, mekanisme penanganan keluhan di PDAM Tirta Sorume sudah berjalan, tetapi kepuasan pelanggan masih belum sepenuhnya terpenuhi. Perusahaan perlu memperkuat digitalisasi pengaduan, meningkatkan kapasitas teknis, dan memperjelas komunikasi mengenai pembagian tanggung jawab agar mekanisme ini lebih efektif dan responsif.

Kinerja Perusahaan

Kinerja perusahaan merupakan gambaran sejauh mana organisasi mampu mencapai tujuan yang ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian, kinerja PDAM Tirta Sorume dapat dievaluasi melalui 5 (lima) aspek: pelayanan pelanggan, distribusi air, keuangan, SDM, dan kualitas air. Kelima aspek ini adalah bagian dari evaluasi kinerja secara umum, yang beberapa di antaranya telah dibahas detail di bagian SOP. Pada aspek pelayanan pelanggan, PDAM telah memiliki SOP pelayanan pelanggan sebagai pedoman. Namun, konsistensi pelaksanaannya masih kurang, terutama dalam penanganan keluhan. Hal ini sejalan dengan pendapat Fadia Choirunisa et al, (2024) bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh adanya SOP, tetapi juga konsistensi implementasi. Pada aspek distribusi air, PDAM telah berupaya menjalankan SOP distribusi, tetapi masih menghadapi kendala teknis berupa kerusakan jaringan pipa dan infrastruktur yang belum merata. Hal ini berdampak pada belum optimalnya cakupan pelayanan, terutama di daerah pinggiran kota.

Aspek keuangan menunjukkan hasil yang relatif baik. Penerapan SOP keuangan dengan pencatatan teratur dan pengawasan yang jelas membuat pengelolaan keuangan lebih akuntabel dan transparan. Namun, tantangan berupa kebocoran air (non revenue water) masih perlu mendapat perhatian serius. Pada aspek SDM, kinerja belum maksimal karena SOP SDM masih dalam tahap perencanaan. Hal ini menimbulkan kesenjangan antara kebutuhan pengembangan kompetensi pegawai dan kebijakan yang tersedia. Kondisi ini sesuai dengan penelitian Moses Soediro & Nurbianto, (2021) yang menegaskan bahwa keterlambatan implementasi SOP SDM dapat berdampak pada rendahnya produktivitas karyawan. Terakhir, pada aspek kualitas air, hasil uji laboratorium menunjukkan sebagian besar masih sesuai standar. Namun, keterbatasan peralatan laboratorium dan kondisi instalasi yang belum optimal menyebabkan air sering keruh pada musim hujan. Untuk itu, PDAM perlu meningkatkan investasi pada fasilitas pengolahan air agar kualitas air terjaga. Secara keseluruhan, kinerja PDAM Tirta Sorume dapat dikatakan cukup baik pada aspek keuangan dan sebagian pelayanan, namun masih perlu peningkatan signifikan pada aspek distribusi air, penanganan keluhan, SDM, dan kualitas air.

PENUTUP

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dijabarkan, maka hasil penelitian dapat disimpulkan penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) di PDAM Tirta Sorume Kabupaten Kolaka telah menunjukkan kemajuan melalui keberadaan berbagai SOP penting dan mekanisme pengaduan masyarakat yang cukup tertata. Namun, implementasinya belum berjalan konsisten di semua bidang karena keterbatasan sumber daya, infrastruktur, serta lemahnya koordinasi dan pengawasan internal. Beberapa SOP seperti manajemen SDM dan keselamatan kerja (K3) masih dalam tahap perencanaan, sementara transparansi informasi kepada pelanggan belum optimal. Oleh karena itu, PDAM perlu memperkuat sistem pengawasan, meningkatkan kapasitas teknis, serta memperluas keterbukaan informasi publik agar prinsip-prinsip GCG dapat terwujud secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Berdasarkan penelitian dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dalam penelitian PDAM Tirta Sorume Kabupaten Kolaka disarankan untuk memperkuat transparansi dan akuntabilitas melalui pemanfaatan media informasi publik secara lebih aktif, seperti media sosial resmi. Selain itu, perusahaan perlu meningkatkan konsistensi penerapan SOP dengan dukungan sumber daya, anggaran, dan peralatan yang memadai, serta segera menyusun SOP SDM dan K3 agar operasional lebih terarah. Sistem penanganan keluhan juga perlu dioptimalkan melalui layanan pengaduan terintegrasi berbasis digital dan koordinasi lintas bagian. Di sisi lain, peningkatan

kinerja dapat dilakukan dengan investasi pada infrastruktur, peralatan laboratorium, dan perawatan rutin jaringan distribusi air. Terakhir, PDAM perlu mengembangkan metode evaluasi berbobot dalam menilai penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) agar penilaian terhadap transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, dan kewajaran dapat dilakukan secara objektif dan berkelanjutan.

DAFTAR RUJUKAN

- Agustina, D. (2021). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Bengkel Auto Dakar Ponorogo.
- Angraini, A. Sri, & Suhandi, S. (2023). Tata Kelola Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lima Puluh Kota. *Owner*, 7(2), 1720–1731. <https://doi.org/10.33395/Owner.V7i2.1305>
- Arif, M. R., Kassim, M. A. A., Omsa, S., Triana, D., Annisa, A., & Danduru, F. A. (2025). *Identifying Governance Contextual Dimensions In Indonesia Regional Government-Owned Enterprises*. 1(13), 78–88. <https://doi.org/10.15587/1729-4061>
- Claessens, S., & Yurtoglu, B. (2013). Corporate Governance In Emergingmarkets: A Survey. *Emerging Markets Review*, 15, 1–13.
- Deegan, C. (2002). Introduction. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 15(3), 282–311. <https://doi.org/10.1108/09513570210435852>
- Dewi, R. Y., Setyaasih, Fitriyani, A. Z., Ardiyanto, R. F., & Putra, P. G. D. (2024). Sosialisasi Standar Operasional Prosedur (Sop) Tata Kelola Kepegawaian Dan Administrasi Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai. *Budimas*, 06(03).
- Fadia Choirunisa, Salwa Putri Salsabillah, A. D. S. (2024). Pengaruh Manajemen Waktu Dan Kompetensi Terhadap Keberhasilan Implementasi Modul Eduwisata Dengan Kinerja Mentor Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus KISUCI). *Vol. 7 No.* <https://doi.org/10.37817/IKRAITH-EKONOMIKA>
- Ghozali, Imam, Chariri, & Anis. (2007). *Teori Akuntansi* (3rd Ed.). Universitas Diponegoro.
- Hendra, & Fahlevi, A. H. (2024). Implementation Of Good Corporate Governance (GCG) Principles In PDAM Tirta Ogan, Ogan Ilir District. *Towards World Class Bureaucracy*, 2686–6250. <https://doi.org/10.30589>
- Maulana, M. I., Faris, A., & Himawan, I. (2023). Implementasi Budaya 5R Pada Gudang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Gresik. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 64–70.
- Moses Soediro, A., & Nurbianto, Anda T. (2021). Peranan Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Terhadap Penjualan Dan Kinerja Karyawan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Restoran Pada Masa Pandemi Covid-19). *Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*.
- Mufassaroh, M. L., & Tri Murwaningsih, A. S. (2023). Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi. *Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, Vol. 7, No.
- Nabila, Al H. (2022). Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk). *Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 01(06), 58–75. <https://journal.uin.ac.id/selma/article/view/26602%0Ahttps://journal.uin.ac.id/selma/article/download/26602/14474>
- Nurwanda, A. (2019). Implementasi Pengawasan Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai (Studi Analisis Bumd Pdam Tirta Galuh Kabupaten Ciamis). *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4, 34–48.
- OECD. (2021). Prinsip Tata Kelola Perusahaan G20/OECD. In <http://www.firstmedia.co.id/>. <http://www.firstmedia.co.id/corporate-governance/prinsip-tata-kelola-perusahaan>
- Omsa, S., Ridwan, M., & Bahri. (2024). *Manajemen Strategik Teori Dan Kasus* (Kedua). PT. Nas Media Indonesia.
- Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor : PER — 01 /MBU/2011 Tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (Good Corporate Governance) Pada Badan Usaha Milik Negara. https://www.telkom.co.id/minio/show/data/image_upload/page/a.8.3_regulation_of_the_minister_of_state-owned_enterprise_no_per-01_mbu_02_2011.pdf
- PERDA Kabupaten Kolaka No. 6 Tahun 1993 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Tingkat II Kolaka, Yang Telah Direvisi Dengan PERDA No. 7 Tahun 2017.
- Raharjo, S.S. (2018). *Etika Dalam Bisnis & Profesi Akuntan Dan Tata Kelola Perusahaan Di Indonesia*. Salemba Empat.
- Sonu, S. S., Kalangi, L., & Warongan, J. (2019). Analisis Pelaksanaan Good Corporate Governance (Studi Kasus Pada Perusahaan Daerah Air Minum Duasudara Kota Bitung). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "Goodwill"*, 10(2), 149. <https://doi.org/10.35800/Jjs.V10i2.25624>
- Sudarmanto, E., Susanti, E., Revida, E., Pelu, M. F. A., Purba, S., Astuti, Purba, B., Silalahi, M., Anggusti, M., Sipayung, P. D., & Krisnawati, A. (2021). *Good Corporate Governance* (Gcg). In A. Karim & J. Simarmata (Eds.), *Good Corporate Governance*. Yayasan Kita Menulis. <https://martonomily.com/wp->

Content/Uploads/2024/07/Fullbook-Good-Corporate-Governance- _Web.Pdf
Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia, 33 (1945). [https://www.hukumonline.com/berita/a/bunyi-
Dan-Makna-Pasal-33-Uud-1945-Lt66a1c0b348b25/](https://www.hukumonline.com/berita/a/bunyi-dan-makna-pasal-33-uu-1945-lt66a1c0b348b25/)
Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004. <https://jdih.esdm.go.id/common/dokumen-external/uu-7-2004.pdf>