

IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PRAKTIK KERJA SEKRETARIS DIREKTUR KEUANGAN

Oleh:

Raden Roro Aurora Evvatun Nabilah¹

Yanda Bara Kusuma²

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Alamat: Jl. Rungkut Madya, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur
(60294).

Korespondensi Penulis: auroranabilah976@gmail.com

***Abstract.** This journal analyzes how the Secretary of the Director of Finance at PDAM Surya Sembada Kota Surabaya implements the principles of Good Governance. Utilizing a combination of literature review and observation, the methods employed facilitate data collection from various sources and direct observation of work processes. The research findings indicate that PDAM Surya Sembada has applied Good Governance principles such as transparency, accountability, and participation, although there are several obstacles to enhancing community engagement and information accessibility. It is anticipated that the implementation of Good Governance will enhance public trust and improve the quality of services provided to the community. Furthermore, it is expected that public trust and service quality will increase as a result of these principles being applied. This study recommends improving communication mechanisms and employee training to achieve a more efficient and sustainable application of Good Governance. PDAM should also continuously keep pace with advancements in information technology to support data management and enhance interaction with the community. Consequently, PDAM Surya Sembada can better meet customer needs and strengthen its commitment to Good Governance principles. It is hoped that these efforts will not only improve internal performance but also benefit society as a whole.*

IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PRAKTIK KERJA SEKRETARIS DIREKTUR KEUANGAN

Keywords: *Good Governance, Information Accessibility, and Communication Mechanism.*

Abstrak. Jurnal ini menganalisis bagaimana Sekretaris Direktur Keuangan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance*. Dengan menggunakan studi literatur dan observasi, metode yang digunakan memungkinkan pengumpulan data dari berbagai sumber dan pengamatan langsung proses kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PDAM Surya Sembada telah menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi, meskipun terdapat beberapa hambatan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dan aksesibilitas informasi. Diharapkan penerapan *Good Governance* akan meningkatkan kepercayaan publik dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Diharapkan kepercayaan publik dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat akan meningkat sebagai hasil dari penerapan prinsip-prinsip ini. Penelitian ini menyarankan peningkatan mekanisme komunikasi dan pelatihan karyawan untuk mencapai penerapan *Good Governance* yang lebih efisien dan berkelanjutan. PDAM juga harus terus mengikuti kemajuan teknologi informasi untuk mendukung pengelolaan data dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat. Oleh karena itu, PDAM Surya Sembada dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik dan memperkuat komitmennya terhadap prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Diharapkan upaya ini meningkatkan kinerja internal dan menguntungkan masyarakat secara keseluruhan.

Kata Kunci: *Good Governance, Aksesibilitas Informasi, dan Mekanisme Komunikasi.*

LATAR BELAKANG

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surabaya merupakan salah satu badan usaha milik daerah yang fokus pada penyediaan layanan air bersih. Sebagai entitas yang bergerak dalam sektor pelayanan publik, PDAM berkomitmen untuk menjaga kualitas layanan agar citra perusahaan tetap positif dan kepercayaan pelanggan terjaga. Visi PDAM adalah menjadi perusahaan air minum modern, dengan misi meliputi pengelolaan keuangan secara transparan untuk kesejahteraan masyarakat, mendorong penggunaan air secara bijaksana, menyediakan air minum yang efisien dan berkelanjutan, serta menciptakan lingkungan kerja yang menekankan integritas dan prestasi.

Dalam manajemen organisasi, konsep tata kelola yang baik atau tata kelola yang baik sangat penting. Ini berlaku untuk perusahaan daerah seperti PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Dalam situasi ini, *Good Governance* mencakup set prinsip yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam setiap aspek operasional perusahaan. Pelaksanaan prinsip-prinsip ini akan memenuhi persyaratan hukum dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang ditawarkan perusahaan. Sebagai penyedia layanan air bersih, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memiliki tanggung jawab besar untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air minum berkualitas tinggi. PDAM dapat mengelola sumber daya secara efektif dan efisien dengan menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance*. Prinsip-prinsip ini termasuk transparansi dalam pengambilan keputusan, akuntabilitas terhadap pemangku kepentingan, partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan, dan keadilan dalam penyebaran layanan. PDAM Surya Sembada menerapkan *Good Governance* sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi masyarakat.

PDAM dapat mengelola sumber daya secara efektif dan efisien dengan menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance*. Prinsip-prinsip ini termasuk transparansi dalam pengambilan keputusan, akuntabilitas terhadap pemangku kepentingan, partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan, dan keadilan dalam penyebaran layanan. PDAM Surya Sembada telah berkomitmen untuk menerapkan *Good Corporate Governance* (GCG) sebagai bagian dari strategi pengelolaan perusahaan selama beberapa tahun terakhir sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh berbagai upaya yang dilakukan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat serta memberikan informasi yang jelas tentang kebijakan dan layanan. Namun, masalah seperti kurangnya akses ke informasi dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan masih ada untuk mengimplementasikan pemerintahan yang baik.

Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan analisis menyeluruh tentang bagaimana prinsip-prinsip *Good Governance* diterapkan di kantor PDAM Surya Sembada. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana prinsip-prinsip tersebut diterapkan dalam praktik sehari-hari dan bagaimana hal itu berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang penerapan *Good Governance*

IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PRAKTIK KERJA SEKRETARIS DIREKTUR KEUANGAN

di PDAM Surya Sembada, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk Studi ini akan memberikan informasi penting tentang perkembangan kebijakan publik dan praktik terbaik dalam tata kelola perusahaan daerah di Indonesia.

Dalam praktik kerja Sekretaris Direktur di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* memberikan banyak manfaat yang mendukung pengelolaan perusahaan yang efektif dan efisien. Pertama, transparansi yang jelas memungkinkan semua informasi terkait kebijakan dan keputusan manajemen disampaikan kepada publik, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Kedua, akuntabilitas yang kuat memastikan bahwa setiap tindakan dan keputusan dapat dipertanggungjawabkan kepada pemangku kepentingan internal maupun eksternal, yang meningkatkan legitimasi dan reputasi perusahaan. Selain itu, memasukkan prinsip partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan mendorong kerja sama dan keterlibatan pelanggan, yang sangat penting untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan. Oleh karena itu, *good governance* tidak hanya meningkatkan struktur organisasi PDAM tetapi juga meningkatkan kualitas layanan publik yang mereka berikan. Dengan menggunakan praktik-praktik ini, Sekretaris Direktur memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang berorientasi pada hasil, mengurangi kemungkinan kesalahan operasional, dan memastikan bahwa perusahaan tetap responsif terhadap perubahan sosial dan ekonomi.

KAJIAN TEORITIS

Good Governance

Kuswanto (2013) menyatakan bahwa ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintahan atau pemerintahan yang sebelumnya dianggap sebagai penyelenggara urusan publik menyebabkan konsep *good governance* muncul. Metode penyelenggaraan urusan publik yang sentralis, tidak partisipatif, dan tidak akomodatif terhadap kepentingan publik di masa lalu telah menumbuhkan ketidakpercayaan dan bahkan antipati terhadap rezim yang berkuasa. Pada bagian lain dijelaskan bahwa prinsip-prinsip *good governance* harus diterapkan dan diwujudkan dalam berbagai institusi penting pemerintahan untuk mencapai *good governance* dalam tata pemerintahan Indonesia.

Menurut *World Bank*, *good governance* adalah: “Suatu pelaksanaan manajemen dalam suatu pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan prinsip

demokrasi dan pasar yang efisien,” kata Mardiasmo (2018: 23). Penghapusan korupsi administratif dan politik serta penghapusan investasi dan alokasi yang salah. Menjalankan aturan anggaran untuk menciptakan dasar hukum dan politik untuk pertumbeuhan bisnis. Rizal Djalil (2014: 395) mendefinisikan pemerintahan yang baik sebagai: "Tata kelola pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang bersih pada suatu organisasi yang dituntut oleh rakyat untuk mendapatkan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel sesuai dengan prinsip-prinsipnya serta dapat memberantas korupsi, kolusi, dan nepotisme". Dari definisi di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa *good governance* adalah penyelenggaraan manajemen dalam pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, serta tata kelola pemerintahan yang baik dalam melaksanakan tugas-tugasnya secara profesional, transparan, bertanggung jawab, dan adil sesuai dengan prinsip-prinsipnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang relevan untuk menggali pemahaman mendalam terkait implementasi *good governance*. Penelitian ini dilakukan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang bertempat di Jalan Mayjend Prof Dr. Moestopo No 2 Kota Surabaya melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumen untuk memahami perspektif, pengalaman, serta dinamika operasional yang terlibat dalam proses tersebut, di mana peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek atau fenomena yang sedang diteliti tanpa melibatkan perantara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Dalam praktik kerja Sekretaris Direktur Keuangan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, prinsip-prinsip *good governance* telah meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pengelolaan keuangan. Beberapa elemen penting dapat dibahas berdasarkan pengamatan dan analisis.

1. Transparansi

Salah satu prinsip utama *good governance* adalah transparansi, yang diterapkan oleh Sekretaris Direktur Keuangan. PDAM Surya Sembada telah berusaha untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses tentang

IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PRAKTIK KERJA SEKRETARIS DIREKTUR KEUANGAN

penggunaan anggaran dan kebijakan keuangan kepada masyarakat umum. Ini dicapai melalui publikasi laporan rutin di forum komunikasi masyarakat dan situs resmi perusahaan. Dengan transparansi, masyarakat dapat melihat bagaimana dana publik digunakan. Ini meningkatkan kepercayaan terhadap institusi.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah prioritas utama dalam pekerjaan sebagai Sekretaris Direktur Keuangan. Semua pemangku kepentingan, termasuk masyarakat dan pemerintah daerah, harus dapat bertanggung jawab atas keputusan yang diambil. Semua laporan keuangan harus disusun dengan baik dan diaudit secara independen, dan tanggung jawab ini dipegang oleh sekretaris direksi. Mekanisme audit internal yang baik membantu menemukan kemungkinan penyimpangan dan memastikan bahwa pengelolaan keuangan dilakukan sesuai dengan peraturan.

3. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan terkait kebijakan keuangan juga merupakan bagian dari implementasi *good governance*. Keterlibatan masyarakat melalui forum diskusi dan konsultasi publik, di mana masyarakat dapat memberikan masukan terkait kebijakan dan prosedur administrasi surat. Keterlibatan ini tidak hanya meningkatkan rasa kepemilikan masyarakat terhadap kebijakan yang diambil tetapi juga membantu PDAM memahami kebutuhan dan harapan pelanggan.

4. Efisiensi dan Efektivitas

Efektivitas pengelolaan surat menyurat terlihat dari waktu pemrosesan surat masuk dan keluar yang relatif cepat. Penggunaan teknologi informasi, seperti sistem manajemen dokumen digital, membantu mempercepat proses pengolahan surat. Hasilnya menunjukkan bahwa rata-rata waktu penyelesaian surat masuk dan keluar memenuhi standar yang ditetapkan, yang menghasilkan peningkatan produktivitas pegawai.

5. Keadilan

Untuk menjamin keadilan, semua jenis surat harus diperlakukan secara adil. Semua surat diproses sesuai dengan pentingnya dan urgensinya, seperti yang ditunjukkan oleh observasi. Ini menciptakan rasa adil dalam komunitas pengguna layanan.

Implementasi Prinsip *Good Governance* dalam Segi Administrasi

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam praktik kerja Sekretaris Direktur Keuangan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah berjalan dengan baik, terutama dalam aspek administrasi surat menyurat. Transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, efisiensi, dan keadilan menjadi pilar penting dalam pengelolaan administrasi yang efektif. Namun, tantangan tetap ada, seperti kebutuhan untuk meningkatkan pelatihan bagi pegawai agar mereka lebih memahami prosedur pengelolaan surat menyurat secara optimal. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi perbaikan lebih lanjut dalam implementasi *good governance* di lingkungan PDAM Surya Sembada.

Tantangan Sekretaris Direktur dalam Menjalankan Prinsip *Good Governance*

Implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam administrasi surat menyurat di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dihadapkan pada berbagai tantangan yang signifikan. Sekretaris Direktur Keuangan, sebagai pengelola utama administrasi ini, harus menghadapi sejumlah hambatan yang dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan surat menyurat. Berikut adalah beberapa tantangan utama yang dihadapi :

1. Sekretaris Direktur sering kali harus bekerja dengan tim yang terbatas, yang dapat menghambat kemampuan untuk menangani volume surat yang tinggi secara efisien. Keterbatasan ini juga dapat menghalangi investasi dalam teknologi informasi yang diperlukan untuk meningkatkan sistem manajemen surat menyurat.
2. Efisiensi dalam administrasi surat menyurat sangat bergantung pada komunikasi yang baik dan kolaborasi antar anggota tim. Ketika rekan kerja tidak bekerja sama dengan baik, proses pengolahan surat menjadi terhambat, karena setiap orang mungkin memiliki pemahaman yang berbeda tentang tugas mereka. Ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian tugas dan penurunan produktivitas secara keseluruhan.
3. Proses administrasi surat menyurat sering kali melibatkan banyak pihak dan prosedur yang kompleks. Sekretaris Direktur harus memastikan bahwa semua

IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PRAKTIK KERJA SEKRETARIS DIREKTUR KEUANGAN

surat diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku, namun sering kali terdapat ketidakpastian atau kebingungan mengenai langkah-langkah yang harus diambil, terutama saat berhadapan dengan dokumen rahasia atau sensitif.

4. Sekretaris Direktur juga dihadapkan pada tantangan menjaga kerahasiaan informasi sambil tetap memenuhi prinsip transparansi. Dalam situasi tertentu, seperti saat terjadi akuisisi atau merger, informasi harus dirahasiakan dari pihak-pihak tertentu. Namun, tekanan untuk memberikan informasi kepada publik dan pemangku kepentingan lainnya dapat menciptakan konflik antara kebutuhan akan transparansi dan kewajiban untuk menjaga kerahasiaan.
5. Sekretaris Direktur harus mampu memenuhi harapan berbagai pihak yang berkepentingan terhadap administrasi surat menyurat. Hal ini mencakup karyawan, pelanggan, dan masyarakat umum. Masing-masing kelompok ini memiliki ekspektasi berbeda mengenai bagaimana informasi dikelola dan disampaikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian yang dilakukan penulis, berikut beberapa langkah strategis dapat diambil. Pertama, dukungan dari manajemen puncak sangat penting. Manajemen harus memberikan arahan dan sumber daya yang cukup untuk mendukung implementasi prinsip-prinsip *good governance*. Ini termasuk menyediakan anggaran untuk pelatihan dan pengembangan staf, serta memastikan bahwa semua pegawai memahami pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam proses administrasi.

Kedua, pelatihan dan pengembangan bagi staf perlu dilakukan secara rutin. Melalui program pelatihan yang terstruktur, staf dapat diberikan pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur administrasi surat menyurat dan prinsip-prinsip *good governance*. Pelatihan ini juga dapat mencakup keterampilan komunikasi dan kerja sama tim, yang sangat penting untuk meningkatkan kolaborasi antar rekan kerja dalam proses administrasi.

Ketiga, investasi dalam teknologi informasi harus menjadi prioritas utama. Menggunakan sistem manajemen dokumen digital dan perangkat lunak yang mendukung

pengelolaan surat menyurat dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi. Dengan teknologi informasi, proses pengolahan surat dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat, dan semua pihak yang berkepentingan dapat mendapatkan akses ke informasi.

Keempat, untuk mengetahui seberapa efektif administrasi surat menyurat, sistem monitoring dan evaluasi harus diterapkan secara teratur. Organisasi dapat memastikan bahwa standar *good governance* diterapkan secara konsisten dengan melakukan evaluasi berkala.

Diharapkan dengan langkah-langkah ini, Sekretaris Direktur dapat menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam administrasi surat menyurat PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan lebih baik. Hal ini akan meningkatkan kinerja administrasi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi.

Saran

Dalam meningkatkan administrasi Sekretaris Direksi di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya melalui penerapan prinsip-prinsip *good governance*, penulis menyantumkan beberapa saran yang dapat diimplementasikan :

1. Meningkatkan transparansi dan kepercayaan tim dengan mengadakan rapat rutin untuk membahas laporan administrasi dan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk memberikan pendapat mereka.
2. Secara teratur melakukan audit internal untuk mengevaluasi kinerja pengelolaan surat menyurat dan memastikan bahwa semua prosedur diikuti dengan benar.
3. Melakukan sosialisasi mengenai kebijakan administrasi kepada seluruh pegawai agar mereka memahami peran mereka dalam mendukung prinsip-prinsip *good governance*.
4. Mengembangkan dan menerapkan SOP yang jelas untuk pengelolaan surat menyurat agar semua pegawai diperlakukan secara adil tanpa diskriminasi. SOP harus mencakup semua aspek pengelolaan surat, mulai dari penerimaan hingga pengarsipan.
5. Untuk memastikan bahwa semua karyawan melakukan pekerjaan mereka dengan cara yang adil dan efisien, evaluasi kinerja secara teratur dilakukan terhadap mereka yang bekerja pada pengelolaan surat menyurat.

IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PRAKTIK KERJA SEKRETARIS DIREKTUR KEUANGAN

Dengan menerapkan saran-saran ini, penulis berharap dapat meningkatkan efektivitas administrasi surat menyurat sekaligus mendukung prinsip-prinsip *good governance*. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kinerja internal tetapi juga memperkuat citra perusahaan di mata masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya.

DAFTAR REFERENSI

- Ayunda, R., Nertivia, Prastio, A. L., Vila, O. (2021) *Kebijakan Online Single Submission sebagai E-Government dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia*. Journal of Judicial Review. JJR 23(1), 71-78.
- Chrismonita, N., V., Dewi, S. A. D., Suharso, Budiharto. (2020) *Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance)*. Magelang. Universitas Muhammadiyah Magelang. (Vol. 2 No. 2, 64-89).
- Darojat A., T. (2020) *PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PADA MASYARAKAT*. Indonesian Journal of Basic Education. (Vol. 2 Nomor 3, Hal : 568 – 574).
- Desiana, E. N. (2020) *PENGARUH EFIKASI DIRI TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI INOVASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA DIVISI SEKRETARIAT DAN HUMAS PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA*. Jurnal Ilmu Manajemen Volume 7 Nomor 2 – Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.
- Dewi, R. C., & Suparno. (2022). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. 7(1), 78–90.
- Larasati, P. E., Sumadi, F. M., Widiyarta, A. (2020) *KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN SECARA LANGSUNG DI PDAM “SURYA SEMBADA” KOTA SURABAYA*. Jurnal Syntax Idea. (Vol. 2, No. 4).
- Sholeh, M., Widjajanti K., Lestari, I., R. (2024) *Penerapan good governance pada pelaksanaan pengadaan barang dan jasa secara elektronik (e-procurement) di lingkungan pemerintah Provinsi Jawa Tengah*. Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis. (Hal 266-279).