

ABSTRAK

Mukti Musaddad Munir, Jaelan Usman, Nur Wahid 2026, Implementasi Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Wilayah Pelayanan II Perusahaan Umum Daerah Air Minum) Di Kota Makassar.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prinsip *Good Governance* pada aspek responsivitas dalam pelayanan publik di Wilayah Pelayanan II Perumda Air Minum Kota Makassar serta mengidentifikasi faktor dan kendala yang memengaruhi pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap informan yang terlibat langsung dalam proses pelayanan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip responsivitas telah diterapkan melalui kecepatan pelayanan, ketepatan penyampaian informasi dan penanganan masalah, tanggapan terhadap keluhan pelanggan, serta kemampuan pegawai dalam memberikan solusi atas permasalahan pelayanan. Penerapan responsivitas terlihat dari upaya percepatan penanganan gangguan, penyediaan saluran pengaduan, pemberian informasi kepada pelanggan, dan tindak lanjut terhadap setiap keluhan yang masuk.

Meskipun demikian, pelaksanaan pelayanan masih menghadapi beberapa kendala, antara lain keterbatasan sumber daya manusia teknis di lapangan, luasnya cakupan wilayah pelayanan, tingginya jumlah pengaduan pelanggan, serta gangguan pada jaringan distribusi air yang memengaruhi kecepatan dan efektivitas pelayanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi prinsip *Good Governance* pada aspek responsivitas di Wilayah Pelayanan II Perumda Air Minum Kota Makassar telah berjalan cukup baik. Namun, organisasi masih perlu memperkuat kapasitas pelayanan dan meningkatkan efektivitas penanganan kendala operasional agar kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan.

Kata Kunci: Prinsip, *Good Governance*, Pelayanan Publik,