

IMPLEMENTASI GOOD CORPORATE GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI PT JASA RAHARJA

Putri Dini Agustin¹, Dhea Dinanty², Abdurrahman³, M. Sawal Pitriyadi⁴, Ahmad Wahyudi Zein⁵
Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

putridiniagustin@gmail.com¹, dheadnty13@gmail.com², abdurrahmanoppo92@gmail.com³,
mhdsyawal97@gmail.com⁴, ahmadwahyudizein@uinsu.ac.id

Abstract

This study aims to examine the application of Good Corporate Governance (GCG) principles in the provision of public services at PT Jasa Raharja. The GCG principles analyzed include transparency, accountability, responsibility, independence, and fairness. The research method used was a qualitative approach with a descriptive approach. Data were obtained through in-depth interviews with PT Jasa Raharja employees and the public as service users. The results indicate that PT Jasa Raharja has implemented Good Corporate Governance principles quite effectively in its public services. The application of these principles contributes to improving service quality, work professionalism, and public trust. Thus, the implementation of Good Corporate Governance is a crucial factor in realizing effective, transparent, and accountable public services.

Keywords: Good Corporate Governance, Public Services, PT Jasa Raharja

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam penyelenggaraan pelayanan publik di PT Jasa Raharja. Prinsip-prinsip GCG yang dianalisis mencakup transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, serta kewajaran. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pegawai PT Jasa Raharja serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Jasa Raharja telah menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dengan cukup baik dalam pelayanan publik. Penerapan prinsip tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan, profesionalisme kerja, serta kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, implementasi *Good Corporate Governance* menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan akuntabel.

Kata kunci : *Good Corporate Governance*, Pelayanan Publik, PT Jasa Raharja

Article history

Received: Desember 2025

Reviewed: Desember 2025

Published: Desember 2025

Plagiarism checker no 80

Doi : prefix doi :

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

1. Pendahuluan

Dalam era globalisasi yang semakin berkembang, pelayanan publik menjadi salah satu metrik penting untuk mengevaluasi seberapa baik tata kelola suatu negara atau perusahaan. Pelayanan publik yang efisien, transparan, dan akuntabel tidak hanya menjadi tugas pemerintah, tetapi juga tanggung jawab BUMN sebagai penyelenggara layanan publik. Penerapan tata kelola perusahaan yang lancar, atau *Good Corporate Governance* (GCG),

mencakup prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan kewajaran. Prinsip-prinsip ini berfungsi sebagai fondasi untuk pengelolaan organisasi yang profesional dan berkelanjutan. (Iqbal, Gunawan, Lubis, Syabatullah, & Nasution, 2024).

Isu implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) di Indonesia mulai mendapat perhatian serius sejak krisis ekonomi tahun 1998. Sejak saat itu, pemerintah Indonesia bersama *International Monetary Fund* (IMF) mendorong penerapan GCG sebagai upaya pemulihan ekonomi dan perbaikan tata kelola perusahaan, khususnya pada sektor BUMN. (Rahmadan & Marlina, 2025). Penerapan prinsip-prinsip GCG diyakini mampu mengalokasikan nilai tambah untuk perusahaan serta menaikkan kepercayaan para pelaksana kepentingan (*stakeholders*). Selain itu, penerapan GCG yang konsisten terbukti dapat menaikkan kualitas kinerja perusahaan dan mencegah praktik penyimpangan yang berpotensi merugikan Perusahaan. (Sihombing, Talitha Nabila, Muhammad Khoiri Luthfi, & Renny Maisyarah, 2025).

Secara konseptual, *corporate governance* dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti sistem hukum, kondisi sosial budaya, serta sejarah ekonomi dan politik suatu negara. Meskipun memiliki perbedaan istilah dan pendekatan, esensi *corporate governance* tetap sama, yaitu menciptakan keseimbangan antara kewenangan dan tanggung jawab perusahaan terhadap pemilik saham dan pelaksana kepentingan lainnya. (Hendra, 2024). Di Indonesia, penerapan GCG pada BUMN telah diatur dalam Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-01/MBU/2011 tentang penerapan tata kelola perusahaan yang baik. Pelaksanaan GCG sesuai dengan peraturan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kinerja, nilai perusahaan, serta menjamin keberlangsungan usaha secara berkelanjutan. (Shiyammurti & Wahyuni, 2020).

Implementasi prinsip *good governance* merupakan upaya penting dalam mewujudkan penyelenggaraan organisasi yang bertanggung jawab, transparan, dan bebas dari praktik penyimpangan. Implementasi prinsip akuntabilitas dan transparansi menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik, termasuk pada badan usaha milik negara yang memiliki fungsi pelayanan kepada masyarakat. (Kaka Angelo A. L. A. Rehi, Rozari Petrus E. De, 2025).

Implementasi prinsip *Good Corporate Governance* tidak hanya berdampak terhadap kinerja keuangan perusahaan, tetapi juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Tata kelola perusahaan yang baik akan memacu terbentuknya pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi terhadap kepuasan masyarakat. Sebaliknya, lemahnya penerapan tata kelola sering ditandai dengan rendahnya kualitas pelayanan publik, kurangnya transparansi, serta minimnya akuntabilitas organisasi. Oleh karena itu, implementasi GCG

menjadi instrumen penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkeadilan. (Alika, Adi Putri, & Rika Valentina, 2025).

PT Jasa Raharja (Persero) merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara yang memiliki tanggung jawab strategis untuk menyediakan layanan publik di bidang asuransi sosial, terutama menyediakan santunan akibat kecelakaan lalu lintas. PT Jasa Raharja bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel untuk masyarakat. Karena tingginya permintaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, penerapan prinsip *Good Corporate Governance* sangat krusial untuk mendukung kinerja organisasi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap PT Jasa Raharja.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis penerapan *Good Corporate Governance* dalam pelayanan publik di PT Jasa Raharja. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan kewajaran dalam pelayanan publik yang diberikan oleh PT Jasa Raharja. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Tinjauan Pustaka

Konsep *Good Corporate Governance*

Komite Cadbury memperkenalkan istilah corporate governance pada tahun 1992 dalam laporan Cadbury. Peristiwa tersebut kemudian diperparah oleh krisis keuangan Asia pada tahun 1997, runtuhnya perusahaan besar seperti Enron dan Worldcom pada tahun 2002, serta krisis subprime mortgage yang terjadi di Amerika Serikat pada tahun 2008. Sebagian peristiwa ini menyadarkan semua orang betapa pentingnya memiliki pemerintahan perusahaan yang baik. Karena melihat dampak krisis, banyak bisnis berjatuh karena tidak mampu bertahan.

Konsep dasar dari *Good Corporate Governance* adalah mekanisme yang diterapkan untuk mengendalikan dan mengawasi bisnis agar menghasilkan nilai tambah bagi semua pelaksana kepentingan. Dalam konsep ini, ada dua hal utama yang ditekankan. Yang pertama adalah betapa pentingnya bagi pemilik saham untuk mendapatkan informasi yang benar, akurat, dan tepat waktu. Yang kedua adalah bahwa perusahaan bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi transparan secara akurat, tepat waktu, dan akurat tentang operasi perusahaan, struktur kepemilikan, dan kepentingan para *stakeholder*. (Sudarmanto Eko, Susanti Elly, 2021).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah upaya untuk menaikkan kualitas dan produktivitas realisasi tugas dan fungsi pemerintah, dan mencakup semua kegiatan pelayanan

yang disediakan oleh pemerintah atau institusi publik (termasuk BUMN yang menjalankan fungsi pelayanan sosial) untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat untuk barang, jasa, informasi, dan administrasi yang diberikan secara adil, cepat, dan efisien sesuai dengan aturan yang berlaku. konstruksi dan peningkatan kesejahteraan. (Lestari & Santoso, 2022).

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami implementasi *Good Corporate Governance* dalam pelayanan publik di PT Jasa Raharja. Penelitian dilakukan dengan fokus pada penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran dalam pelayanan kepada masyarakat. Informan penelitian telah dipilih secara purposive, termasuk manajemen dan karyawan PT Jasa Raharja yang terlibat secara langsung dalam pelayanan publik, serta pelanggan yang dianggap mampu memberikan informasi yang relevan. Data dikumpulkan secara langsung dari informan melalui wawancara mendalam. Analisis data dilaksanakan secara kualitatif dengan fase reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan.

4. Hasil dan Pembahasan

A. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi berarti Memberikan informasi yang cukup, akurat, dan tepat waktu kepada para pelaksana kepentingan disebut transparansi. Perusahaan harus memastikan bahwa pelaksana kepentingan, termasuk pemilik saham, kreditur, dan pemangku kepentingan lainnya yang bertanggung jawab atas pengambilan keputusan, memiliki akses mudah ke informasi tersebut. (Bagiana, 2022).

Berdasarkan hasil wawancara, PT Jasa Raharja telah menerapkan prinsip transparansi dalam pelayanan publik, khususnya terkait pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan penyerahan santunan kecelakaan. Informasi mengenai nominal pokok dan denda SWDKLLJ, serta besaran santunan terhadap korban kecelakaan lalu lintas, disampaikan secara jelas kepada masyarakat. Selain itu, informasi prosedur dan persyaratan pelayanan dapat diakses melalui website resmi, media sosial, call center, kantor Jasa Raharja, maupun melalui kantor Samsat.

Temuan ini menunjukkan bahwa PT Jasa Raharja telah menjalankan prinsip transparansi dengan baik, karena masyarakat memperoleh akses informasi yang terbuka dan mudah dipahami, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

B. Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas merupakan prinsip yang menekankan kejelasan fungsi, struktur, sistem, serta pertanggungjawaban setiap individu dan unit kerja agar pengelolaan perusahaan berjalan secara efektif dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. (Bagiana, 2022).

Berdasarkan hasil wawancara, akuntabilitas di PT Jasa Raharja tercermin dari adanya pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas bagi setiap pegawai. Informan menjelaskan bahwa setiap pegawai memiliki tugas sesuai dengan Surat Keputusan (SK) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sejak awal penugasan. Pegawai diwajibkan untuk bertanggung jawab atas kinerjanya masing-masing serta mematuhi standar pelayanan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

Hal ini membuktikan bahwa PT Jasa Raharja telah menerapkan prinsip akuntabilitas dengan baik melalui kejelasan tugas, penerapan SOP, serta komitmen pegawai dalam menjalankan tanggung jawabnya secara profesional.

C. Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Prinsip tanggung jawab (*responsibility*) menekankan kepatuhan perusahaan bagi peraturan perundang-undangan, kebijakan internal, serta komitmen untuk melaksanakan kegiatan usaha sesuai kepada etika dan prinsip perusahaan yang sehat. (Bagiana, 2022).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa PT Jasa Raharja memiliki komitmen kuat dalam memberikan pelayanan publik yang cepat dan tepat kepada masyarakat. Hal ini tercermin dari respon cepat terhadap laporan kecelakaan lalu lintas, penanganan klaim santunan, serta koordinasi dengan pihak kepolisian dan rumah sakit. Jasa Raharja sebagai perusahaan asuransi sosial wajib memastikan korban kecelakaan mendapatkan pelayanan dan santunan sesuai ketentuan yang berlaku.

Dengan demikian, penerapan prinsip tanggung jawab di PT Jasa Raharja telah berjalan dengan baik, karena perusahaan menjalankan fungsinya sesuai dengan amanah undang-undang dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

D. Kemandirian (*Independency*)

Kemandirian dapat dimaknai sebagai kondisi saat perusahaan dijalankan dengan profesional tanpa adanya campur tangan, pengaruh, maupun tekanan dari pihak mana pun yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta prinsip tata kelola perusahaan yang sehat. (Bagiana, 2022).

Berdasarkan hasil wawancara, PT Jasa Raharja menjalankan pelayanan secara objektif tanpa adanya tekanan atau kepentingan tertentu. Setiap laporan kecelakaan diverifikasi secara langsung melalui laporan kepolisian, pengecekan ke rumah sakit, serta kunjungan langsung kepada korban atau ahli waris. Jika terdapat potensi konflik atau ketidaksesuaian laporan, pihak Jasa Raharja melakukan pengecekan ulang untuk memastikan kebenaran data.

Hal ini menunjukkan bahwa prinsip kemandirian telah diterapkan dengan baik, karena pengambilan keputusan dilakukan secara profesional dan berdasarkan fakta di lapangan.

E. Kewajaran (*Fairness*)

Prinsip kewajaran (*fairness*) menekankan perlakuan yang adil dan setara bagi semua pelaksana kepentingan sesuai dengan hak dan kewajibannya berdasarkan peraturan yang berlaku. (Bagiana, 2022).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa PT Jasa Raharja memberikan layanan yang sama terhadap semua orang tanpa membedakan latar belakang korban. Layanan mereka didasarkan pada laporan kepolisian dan data rumah sakit yang diverifikasi. Informan menyatakan bahwa sampai saat ini belum ada komplain mengenai pelayanan yang tidak adil dari PT Jasa Raharja. Oleh karena itu, prinsip kewajaran telah diterapkan secara efektif di PT Jasa Raharja, sehingga setiap masyarakat menerima layanan dan kompensasi yang adil sesuai dengan persyaratan.

5. Kesimpulan

Hasil penelitian membuktikan bahwa PT Jasa Raharja telah menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dengan baik dalam proses pelayanan publik. Prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, kemandirian, dan kewajaran telah diterapkan secara konsisten dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Implementasi prinsip-prinsip ini sangat esensial untuk mengembangkan kualitas pelayanan publik dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alika, Y., Adi Putri, I., & Rika Valentina, T. (2025). Implementasi Good Corporate Governance (GCG) Pada Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) PT. Bank Nagari Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 7(2), 239-244. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v7i2.1123>
- Bagiana, I. K. (2022). *Corporate Governance: Tinjauan Teori dan Praktis*. Universitas Mahasaraswati Press.

- Hendra, F. A. H. (2024). Implementation of Good Corporate Governance (GCG) Principles inPDAM Tirta Ogan, Ogan Ilir District, 1138-1153. <https://doi.org/10.23920/jphp.v1i2.292.1>
- Iqbal, Gunawan, G., Lubis, M., Syabatullah, S., & Nasution, Z. A. (2024). Implementasi Good Corporate Governance Dalam Upaya Peningkatan Layanan Publik Sektor Imigrasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 1-9.
- Kaka Angelo A. L. A. Rehi,Rozari Petrus E. De, T. C. A. (2025). Implementasi Prinsip Good Governance Terhadap Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Kupang, 5(2), 1947-1962.
- Lestari, R. ., & Santoso. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *Pelayanan Publik Dalam Good Governance*, 2(1), 1-55.
- Rahmadan, H. N., & Marlina, E. (2025). Penerapan Prinsip Good Corporate Governance dalam Meningkatkan Kinerja Keuangan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, Kependudukan, dan Pencatatan Sipil Provinsi Riau. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(4), 6188-6195. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i4.7974>
- Shiyammurti, N. R., & Wahyuni, R. (2020). Pengaruh Good Corporate Governance dan Corporate Social Responsibility terhadap Nilai Perusahaan BUMN Go Public pada Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Kontemporer (JAKK)*, (4). <https://doi.org/10.30596/jakk.v3i2.8626>
- Sihombing, D. O., Talitha Nabila, Muhammad Khoiri Luthfi, & Renny Maisyarah. (2025). Literature Review: Implementation of Good Corporate Governance Principles in Improving Company Performance. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Dan Perencanaan Kebijakan*, 2(3), 9. <https://doi.org/10.47134/jampk.v2i3.659>
- Sudarmanto Eko, Susanti Elly, D. (2021). Good Corporate Governance. In *Proceedings of the 4th International Conference on Sustainable Innovation 2020-Accounting and Management (ICoSIAMS 2020)* (Vol. 176). <https://doi.org/10.2991/aer.k.210121.046>