

**IMPLEMENTASI GOOD CORPORATE GOVERNANCE  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
(Studi pada PT. Telkom Banyuwangi)**

**Ekky Dwi Ferlinda, Heru Ribawanto, Siswidiyanto**

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang

E-mail: ekky\_dferlinda@yahoo.com

**Abstract :** *Good Corporate Governance Implementation to Increase the Quality of Service. Good Corporate Governance (GCG) in PT Telkom has become necessity, because when it applied, companies must have good service quality. This study was conducted to analyze and determine Good Corporate Governance Implementation to Increase the Quality of Service in PT Telkom Banyuwangi. Based on the aims of study, it using descriptive method in qualitative approach. The results of this research showed that PT Telkom divide the implementation of Good Corporate Governance in five groups which based on the five principles of Good Corporate Governance, that is: Transparency, Independence, Accountability, Responsibility, and Fairness. Furthermore, the implementation of Good Corporate Governance, Telkom show efforts to improve quality of service to satisfying their customers with SLG (Service Level Guarantee) system, competency management and development of human resources, Developing Distribution of service and Product, and the development of facilities and infrastructure, governance of TI that already good. However, the implementation of Good Corporate Governance in PT Telkom Banyuwangi depends of the competence of human resources availability and lack of information about the importance of Good Corporate Governance for PT Telkom Banyuwangi. From these results, the authors can draw the conclusion that good corporate governance has been implemented properly in accordance strengthening the application of the principles of Corporate Value (corporate values) and the authors provide suggestions for PT Telkom Banyuwangi that have implemented good corporate governance is necessary in order to better socialization and development of employee knowledge about GCG evenly on employees.*

**Keywords:** *good corporate governance, quality of service*

**Abstrak:** **Implementasi Good Corporate Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.** *Good Corporate Governance (GCG) pada PT Telkom telah menjadi keharusan, karena dari adanya pelaksanaannya dapat menciptakan perusahaan yang memiliki kualitas pelayanan yang baik. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan mengetahui implementasi Good Corporate Governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT Telkom Banyuwangi. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Telkom dalam implementasi Good Corporate Governance mengelompokkannya berdasarkan lima penguatan prinsip Good Corporate Governance antara lain Transparency, Independence, Accountability, Responsibility, dan Fairness. Selain itu juga dengan adanya implementasi Good Corporate Governance maka Telkom melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanannya demi kepuasan para pelanggannya dengan cara Pemberlakuan SLG (Service Level Guarantee), pengelolaan dan pengembangan kompetensi SDM, pengembangan pendistribusian pelayanan dan produk, penyediaan dan pengembangan sarana dan prasarana, dan tata kelola TI yang sudah dilaksanakannya dengan sangat baik dan tepat. Akan tetapi implementasi Good Corporate Governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT Telkom Banyuwangi ini tidak terlepas dari faktor penghambat yaitu kurangnya pemahaman para pegawai terhadap pentingnya Good Corporate Governance bagi PT Telkom Banyuwangi. Dari hasil penelitian ini, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa Good Corporate Governance telah dilaksanakan dengan baik sesuai penguatan prinsip penerapan nilai perusahaan (corporate values) dan penulis memberikan saran untuk PT Telkom Banyuwangi yang telah menerapkan Good Corporate Governance agar lebih baik lagi diperlukan adanya sosialisasi dan pengembangan pengetahuan karyawan mengenai Good Corporate Governance secara merata pada karyawannya.*

**Kata kunci:** *good corporate governance, kualitas pelayanan*

## Pendahuluan

Di era global ini dengan semakin beraneka ragam pelayanan maupun jasa yang dibutuhkan masyarakat dan semakin ketatnya persaingan, maka Badan Usaha Milik Negara (BUMN) harus mencari sistem yang paling efektif dan efisien dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk menciptakan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat sudah saatnya perusahaan-perusahaan di Indonesia menerapkan *Good Corporate Governance* (GCG) dalam pengelolaannya. PT Telkom Banyuwangi merupakan perusahaan yang mengimplementasikan GCG dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Secara sederhana *Good Corporate Governance* dapat digambarkan sebagai bentuk pelaksanaan tanggung jawab antara perusahaan sebagai badan hukum, direksi, dan komisaris sebagai pengurus dengan para pemegang saham. Secara singkat terdapat lima prinsip GCG, yaitu *transparency, independence, accountability, responsibility, dan fairness*. Melalui penerapan GCG, diharapkan menjadi kontrol terhadap pertanggungjawaban mengelola perusahaan. Dan dengan adanya penerapan GCG ini merupakan salah satu langkah penting bagi Telkom untuk meningkatkan dan memaksimalkan nilai perusahaan (*corporate value*) serta mendorong pengelolaan perusahaan yang profesional. Untuk itu, peneliti memfokuskan penelitian pada proses implementasi GCG dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Telkom Banyuwangi.

## Kajian Pustaka

### A. Implementasi

Implementasi dipandang sebagai proses melaksanakan keputusan kebijakan, dimana tahapan tersebut sudah diadopsi dan dilaksanakan. Menurut Winarno (2008, h.145), menjelaskan bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah Undang-Undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*), atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*).

### B. *Good Corporate Governance* (GCG)

*Good Corporate Governance* yang selanjutnya disingkat GCG merupakan sistem pengendalian dan pengaturan perusahaan yang dapat dilihat dari mekanisme hubungan antara berbagai pihak yang mengurus perusahaan (*hard definition*), maupun ditinjau dari nilai-nilai yang terkandung dari mekanisme pengelolaan itu sendiri (*soft definition*). Tim GCG BPKP mendefinisikan GCG dari segi *soft definition* yang mudah dicerna, sekalipun orang awam, yaitu: "komitmen, aturan main, serta praktik penyelenggaraan bisnis secara sehat dan beretika" ([www.bpkp.go.id](http://www.bpkp.go.id)).

Berdasarkan uraian tersebut dapat dirumuskan suatu kesimpulan bahwa GCG adalah suatu sistem yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan yang memiliki tujuan untuk mencapai kinerja semaksimal mungkin dengan cara-cara yang tidak merugikan *stakeholder* pada organisasi atau perusahaan tersebut.

### 1. Prinsip *Good Corporate Governance*

Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* yang dimaksud dalam Keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor KEP-117/M-MBU/2002 tentang Penerapan Praktek *Good Corporate Governance* pada BUMN meliputi:

1. Transparansi, yaitu keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materiil dan relevan mengenai perusahaan.
2. Kemandirian, yaitu suatu keadaan dimana perusahaan dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.
3. *Accountability* (akuntabilitas), yaitu kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban organisasi sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif.
4. Pertanggungjawaban, yaitu kesesuaian di dalam pengelolaan perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan yang

berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.

5. *Fairness* (kewajaran), yaitu keadilan dan kesetaraan di dalam memenuhi hak-hak *stakeholder* yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## 2. Tujuan dan Manfaat *Good Corporate Governance*

GCG memiliki arti sangat penting dalam menjalankan organisasi bisnis. Menurut Sutojo dan Aldridge (2008, h.5), *Good Corporate Governance* mempunyai lima macam tujuan utama. Kelima tujuan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Melindungi hak dan kepentingan pemegang saham.
2. Melindungi hak dan kepentingan para anggota *stakeholders* non pemegang saham.
3. Meningkatkan nilai perusahaan dan para pemegang saham.
4. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja Dewan Pengurus atau *Board of Directors* dan manajemen perusahaan.
5. Meningkatkan mutu hubungan *Board of Directors* dengan manajemen senior perusahaan.

Penerapan *Corporate governance* yang efektif dapat memberikan sumbangan yang penting dalam memperbaiki kondisi perekonomian, serta menghindari terjadinya krisis dan kegagalan serupa di masa depan, menurut Mas Achmad (2006, h.15-16), dengan menerapkan *Corporate governance* yang baik akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Peningkatan kinerja perusahaan melalui supervise atau pemantauan kinerja manajemen dan adanya akuntabilitas manajemen terhadap pemangku kepentingan lainnya, berdasarkan kerangka aturan dan peraturan yang berlaku.
2. Memberikan kerangka acuan yang memungkinkan pengawasan berjalan efektif sehingga tercipta mekanisme *checks and balances* di perusahaan.
3. Mengurangi *agency cost*, yaitu suatu biaya yang harus ditanggung pemegang saham sebagai akibat pendelegasian wewenang kepada pihak manajemen.

## 3. Pedoman *Good Corporate Governance*

Komite Nasional Kebijaksanaan *Corporate Governance* akhirnya berhasil menetapkan pedoman *Good Corporate Governance* (GCG) setelah melakukan pembahasan dengan melibatkan masyarakat luas. Menurut Sutedi (2011, h.72-74) Adapun untuk mengembangkan kerangka kerja dalam pelaksanaan GCG, yaitu:

- a. Pedoman bagi Pengelolaan Perusahaan yang Baik telah diajukan kepada pemerintah sebagai inisiatif dan sektor swasta untuk dipergunakan sebagai acuan dan referensi dalam mengatur berbagai macam sektor-sektor swasta, profesi-profesi penunjang dan bahan pelatihan bagi para manajer.
- b. Pedoman bagi Pengelolaan Perusahaan yang Baik akan diterapkan seperti halnya standar dalam industri (contohnya ISO 9000). Sebagai tambahan, para pembuat peraturan akan mengambil bagian-bagian dari Pedoman bagi Pengelolaan Perusahaan yang Baik bagi penerapan peraturan-peraturan sektoral.
- c. Lembaga pemeringkat independen akan melakukan pemerinkatan kepatuhan perusahaan sebagai bagian dari mekanisme pengontrolan oleh publik.

## C. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan publik menurut Dwiyanto (2005, h.141), didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Betapa pentingnya birokrasi dalam pelayanan publik sehingga birokrasi selalu menjadi sorotan dan perhatian masyarakat baik pengguna layanan secara langsung maupun tidak langsung atau yang sering disebut pengamat birokrasi dan kaum intelektual.

### 1. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menurut sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara

Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
2. Kejelasan;
3. Kepastian waktu;
4. Akurasi, Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah;
5. Keamanan, Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
6. Tanggungjawab;
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja;
8. Kemudahan Akses;
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan;
10. Kenyamanan.

## 2. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan,
2. Waktu Penyelesaian,
3. Biaya Pelayanan,
4. Produk Pelayanan,
5. Sarana dan Prasarana,
6. Kompetensi Petugas Pelayanan,

## D. Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Menurut Harbani (2007, h.134) menyatakan bahwa salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.

Menurut Lijan (2006, h.6) mengatakan bahwa secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Kesamaan Hak, yaitu pelanggan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

## 1. Strategi Peningkatan Kualitas Jasa/Pelayanan

Menurut Tjiptono (2004, h.88) dalam meningkatkan kualitas jasa/pelayanan, ada beberapa strategi yang bisa dijadikan panutan, yaitu:

- a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa
- b. Mengelola harapan pelanggan
- c. Mengelola bukti (*evidence*) kualitas jasa
- d. Mendidik pelanggan tentang jasa
- e. Mengembangkan budaya kualitas
- f. Menciptakan *automating quality*
- g. Menindaklanjuti jasa
- h. Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa

## Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sevilla (2006) bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang meliputi pengumpulan data dalam rangka menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang menyangkut keadaan pada waktu yang sedang berjalan dari pokok suatu penelitian. Pada penelitian ini mempunyai fokus: (1) Implementasi penguatan prinsip-

prinsip *Good Corporate Governance* dalam penyelenggaraan TIME yang sesuai dengan Visi Misi PT. Telkom; (2) Upaya PT Telkom Banyuwangi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan adanya Pemberlakuan SLG (*Service Level Guarantee*), Pengelolaan dan Pengembangan Kompetensi SDM, Pengembangan Pendistribusian Pelayanan dan Produk, Penyediaan dan Pengembangan Sarana dan Prasarana, Tatakelola TI; (3) Faktor pendukung dan penghambat implementasi *Good Corporate Governance* pada PT Telkom Banyuwangi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini berlokasi di PT. Telkom Banyuwangi. Sumber data yang diperoleh dari sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi, dan penelusuran data *online*.

## Pembahasan

### A. Implementasi Penguatan Prinsip-Prinsip GCG dalam Penyelenggaraan TIME (*Telecommunication, Information, Media, and Edutainment*) yang Sesuai dengan Visi Misi PT. TELKOM

#### 1. *Transparency* (Transparansi)

Transparansi dalam GCG merupakan keterbukaan dalam melakukan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam pengungkapan informasi yang relevan mengenai perusahaan yang dibutuhkan oleh seluruh *stakeholders*. Telkom mempunyai "Sistem Komunikasi *and Review*" yang berkaitan dengan transparansi proses pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan dilakukan dengan cara dilaporkan, dievaluasi, kemudian merancang apa yang akan dikerjakan bulan depan dan menilai apa yang bisa diperoleh dari pekerjaan bulan kemarin. Kemudian mengenai instruksi, koordinasi, sosialisasi, feedback and review, bisa dilakukan dari atas ke bawah. Dan konsep pengambilan keputusan ini agar di dalam perusahaan tersebut tidak terjadi batasan antar pegawai, antar unit, antar *job description*. Dan bentuk transparansi dalam penilaian kinerja pegawai, Telkom menerapkan pendekatan *Competency Based Human Resources Management* (CBHRM) dalam rangka penilaian terhadap kompetensi

SDM yang ada. Model CBHRM terdiri atas *Core Competency* (*values*), *Generic Competency* (*Personal Quality*), dan *Specific Competency* (*Skill and Knowledge*). Ketiga model ini dikembangkan dan disempurnakan untuk mendukung peni-laian kemampuan pegawai secara adil dan transparan.

#### 2. *Independence* (Kemandirian)

Prinsip kemandirian adalah suatu keadaan dimana perusahaan dikelola secara profesional tanpa konflik kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.

- a. Membangun hubungan baik dengan mitra kerja. Perusahaan harus selalu menggunakan cara yang *fair*, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.
- b. Menjaga infrastruktur perusahaan. Karyawan PT. Telkom wajib menjaga aset perusahaan dari pihak-pihak yang akan mencoba mengambil alih atau merusak aset perusahaan.
- c. Menjaga lingkungan kerja. Karyawan Telkom berkewajiban menjaga lingkungan kerja yang bersih, indah, rapi, termasuk dengan menjaga kerapian dalam penyimpanan dokumen, file dan alat-alat kerja dan memahami ketentuan mengenai prosedur standart keselamatan kerja.
- d. Menjaga informasi yang bersifat konfidensial. Perlindungan terhadap informasi yang bersifat konfidensial yaitu informasi penting perusahaan yang harus selalu dijaga kerahasiaannya.

#### 3. *Accountability* (Akuntabilitas)

Akuntabilitas merupakan kejelasan fungsi, pelaksanaan, serta pertanggung-jawaban manajemen perusahaan sehingga pengelola perusahaan terlaksana secara efektif. Sebagai perusahaan yang sahamnya tercatat di NYSE, Telkom berkewajiban untuk mematuhi ketentuan yang dimuat dalam "Sarbanes Oxley Act" Tahun 2002 (SOA) yaitu: (a) SOA Seksi 404 yang mensyaratkan manajemen Telkom untuk bertanggung jawab atas dilakukannya dan dipeliharanya pengendalian internal terhadap pelaporan keuangan; (b) SOA seksi 302 yang

menghendaki tanggung jawab dari pihak manajemen Telkom terhadap pembuatan, pemeliharaan dan pengevaluasian terhadap efektivitas prosedur dan pengendalian pengungkapan laporan keuangan. Aspek akuntabilitas dalam Sumber Daya Manusia (SDM), diterapkan sistem *reward and punishment* kepada karyawan yang berkaitan dengan kebijakan kompensasi yang berlaku di internal perusahaan dan bentuk akuntabilitas lainnya dengan penerapan nilai Perusahaan (*core values*), yaitu *Commitment to Long Term, Customer First, Caring Meritocracy, Co-Creation of Win-Win Partnership*, dan *Collaborative Innovation* atau disebut Telkom 5C.

#### 4. **Responsibility (Pertanggungjawaban)**

*Responsibility* merupakan kesesuaian di dalam pengelolaan perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat, dengan memastikan agar perusahaan yang bersangkutan tersebut berhati-hati dan taat pada hukum dan peraturan yang berlaku termasuk adanya pengendalian yang tepat. Sebagai wujud pertanggungjawabannya kepada stakeholders, Telkom memiliki *Corporate Social Responsibility (CSR)* yang tinggi, Pelaksanaan CSR PT. Telkom dibangun diatas 7 (tujuh) pilar, yaitu: (a) Pendidikan; (b) Kesehatan; (c) Kebudayaan dan Peradaban; (d) Kemitraan; (e) Layanan Publik; (f) Lingkungan Hidup; (g) Bencana dan Penyelamatan. Bentuk tanggungjawab Telkom Banyuwangi yaitu dengan adanya pembangunan laboratorium komputer pada beberapa sekolah yang ada di wilayah Banyuwangi dan Program lainnya yaitu dengan melalui pemberian pelatihan kepada para guru agar lebih mengenal kemajuan teknologi. Kegiatan yang dilakukan mencakup Program INSAN, Program *Broadband Learning Center (BLC)*. Peran BLC saat ini yaitu sebagai tempat pelatihan mengenai dasar-dasar internet, mencerdaskan serta mendidik masyarakat melalui pelatihan internet.

Dalam rangka meningkatkan pelaksanaan GCG, Kami senantiasa memperbaiki struktur maupun prosedur pelaksanaannya dan memastikan penerapan

prinsip, Struktur *Good Corporate Governace* atau Tata Kelola Perusahaan yang baik terdiri atas:

- a. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)
- b. Dewan Komisaris
- c. Direksi
- d. Komite-komite di Bawah Dewan Komisaris
- e. Komite-komite di Bawah Direksi
- f. Sekretaris Perusahaan/Investor Relations (IR)

#### 5. **Fairness (Kewajaran)**

Keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak pemangku kepentingan yang timbul sebagai akibat dari perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Merupakan kebijakan perusahaan untuk bersikap penuh kewajaran, akurat, tepat waktu dan penuh keterbukaan dan patuh terhadap hukum serta peraturan-peraturan yang berlaku dalam penyusunan laporan-laporan dan dokumen-dokumen. Di samping Keadilan dan kesetaraan perusahaan dalam membina hubungan dengan karyawan juga diperlukan dengan cara Menghindari praktek diskriminasi, Memelihara keamanan dan keselamatan kerja, Menjamin kewajaran dalam sistem remunerasi.

#### B. **Upaya PT. TELKOM dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

##### 1. **Pemberlakuan SLG (Service Level Guarantee)**

Dalam pemenuhan standar layanan purna jual, Telkom berkomitmen untuk menerapkan kompensasi yang adil melalui pemberlakuan SLG (*Service Level Guarantee*). Telkom memberikan kenyamanan dan jaminan perlindungan konsumen melalui pengelolaan keamanan produk (*product safety*), layanan pengaduan dan jaminan purna jual dengan memastikan bahwa produk dan layanan purna jual dapat secara mudah tersedia bagi publik yang selalu berorientasi pada kepuasan pelanggan dan tetap menjaga kode etik dalam penjualan produk (penjualan langsung), promosi dan beriklan.

## 2. Pengelolaan dan Pengembangan Kompetensi SDM

Strategi pengelolaan dan pengembangan SDM, dengan menyusun rencana pengalokasian karyawan untuk lima tahun ke depan dan rencana ketenagakerjaan setiap tahun agar dapat memberikan informasi yang lebih akurat untuk mendukung kemajuan usaha Perusahaan agar dapat memberikan peningkatan dalam pelayanannya. Upaya Telkom Kabupaten Banyuwangi dalam meningkatkan pelayanan khususnya di bidang kepegawaian meliputi peningkatan kualitas pegawai melalui diklat. Fokus program pelatihan dan pendidikan bagi karyawan yang diselenggarakan Telkom adalah di bidang teknologi, pemasaran & manajemen, telekomunikasi, informasi bisnis dan pengembangan bisnis *new wave* untuk mendukung terwujudnya visi Telkom menjadi pemimpin pasar dalam penyelenggaraan TIME.

## 3. Pengembangan Pendistribusian Pelayanan dan Produk

Telkom memiliki strategi dalam meningkatkan pelayannya dengan mengembangkan jalur-jalur distribusi layanan dan produk Telkom. Telkom meningkatkan infrastruktur jaringan untuk mewujudkan Telkom *One Network*. Hal ini juga untuk mendukung transformasi infrastruktur jaringan Telkom yang berkualitas, efisien dan *cost competitive* dalam memberikan layanan TIME. Komitmen Telkom dalam penyediaan akses internet berkualitas terus digelar. Salah satunya dengan menyediakan akses broadband kecepatan tinggi untuk wilayah Banyuwangi. Dan kerjasama ini disebut dengan "Banyuwangi *Digital Society* (Banyuwangi DiSo)" dengan memasang 1000 titik WI-FI yang tersebar di wilayah Banyuwangi.

## 4. Penyediaan dan Pengembangan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan sangat mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dari hasil wawancara, dalam menghadapi keluhan, pihak Telkom Banyuwangi menyediakan beberapa saluran komunikasi diluar saluran khusus yang

menangani keluhan atau klaim yang berasal dari pelanggan. Telkom juga menyediakan kotak saran, Telkom mengadakan beberapa polling kepada para pelanggan. Polling tersebut sangat bermanfaat guna melihat sejauh mana pelayanan yang diberikan dampaknya kepada pelanggan.

## 5. Tata kelola TI

Sebagai Perusahaan yang bergerak dalam bisnis informasi, Telkom senantiasa berusaha untuk memanfaatkan seluas mungkin penggunaan teknologi dalam pengelolaan Perusahaan. Hampir seluruh titik Perusahaan telah terintegrasi dalam jaringan TI. Beberapa praktek tatakelola TI dalam operasi PT Telkom yaitu *User Access Review*, *Password Management*, *Audit Log/Audit Trail*, dan *End User Computing*. Pihak Telkom yakin bahwa penerapan TI secara luas dalam Perusahaan akan secara langsung meningkatkan penerapan tata kelola perusahaan menjadi lebih baik lagi.

## C. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi *Good Corporate Governance* pada PT. Telkom Kabupaten Banyuwangi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Sebagai salah satu faktor pendukung dalam implementasi *Good Corporate Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanannya untuk Faktor Internalnya dengan adanya kerjasama, koordinasi antar pegawai dan saling melengkapi maupun membantu. Pegawai Telkom disini dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah dengan unsur memiliki kemampuan pengetahuan, sopan, cepat tanggap. Untuk Faktor internalnya dengan mengembangkan teknologi informasi yang memudahkan karyawan dalam bekerja. Dan salah satu bentuknya yaitu dengan penggunaan program pelayanan seperti *call 147*, konsultasi melalui *email*, pelayanan formulir melalui *website*. Sehingga hal ini dapat mempermudah pelanggan tanpa harus datang langsung ke kantor Telkom.

Faktor yang menghambat implementasi *Good Corporate Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu kemampuan menangkap dan mempersepsikan

*Good Corporate Governance* tiap individu pegawai masih kurang. Dimana tiap karyawan yang ada di telkom ini memiliki pengetahuan tentang perlunya pelaksanaan *Good Corporate Governance* yang tidak sama.

### **Kesimpulan**

*Good Corporate Governance* pada PT Telkom Banyuwangi dalam implementasinya berdasarkan pada penguatan prinsip *Good Corporate Governance* yaitu *Transparency, Independence, Accountability, Responsibility*, dan *Fairness*. Lima prinsip *Good Corporate Governance* ini dijadikan pedoman penilaian perusahaan tersebut sukses atau tidaknya dalam mewujudkan Tata Kelola Perusahaan yang baik. Pandangan PT Telkom terhadap *Good Corporate Governance* dapat dilihat dari penguatan prinsip *Good Corporate Governance*. PT Telkom Banyuwangi juga telah berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan berupa pemberlakuan SLG, Pengelolaan dan pengembangan kompetensi SDM, pengembangan pendistribusian pelayanan dan produk, penyediaan dan pengembangan sarana dan prasarana, dan tata kelola TI, karena

peningkatan pelayanan merupakan hal yang penting bagi kemajuan perusahaan. Perusahaan tersebut dikatakan baik apabila memiliki peningkatan kualitas pelayanan yang baik pula. Dan dalam mewujudkan *Good Corporate Governance*, Telkom memiliki faktor pendukung berupa semangat karyawan yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya yang tetap sesuai dengan Peraturan Undang-Undang Telekomunikasi, dan tentunya adanya faktor penghambat yaitu kurangnya pemahaman karyawan terhadap *Good Corporate Governance*. Inti dari kebijakan *Good Corporate Governance* adalah agar pihak-pihak yang berperan dalam menjalankan perusahaan dapat memahami dan menjalankan peran sesuai wewenang dan tanggung jawab. Dari hasil penelitian ini, maka penulis dapat memberikan saran untuk PT Telkom Kabupaten Banyuwangi yang telah menerapkan *Good Corporate Governance* agar lebih baik lagi diperlukan adanya sosialisasi dan pengembangan pengetahuan karyawan mengenai *Good Corporate Governance* secara merata pada karyawannya.

---

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Dwiyanto, Agus. (2005) **Good Governance melalui Pelayanan Publik**. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Good Corporate Governance** (internet) available from: <http://www.bpkp.go.id/dan/konten/299/good-corporate.bpkp> (Accessed: 19 Oktober 2012)
- Harbani, Pasolong. (2007) **Teori Administrasi Publik**. Bandung, Alfabeta.
- Keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor: Kep- 117/M-MBU/2002 tentang **Penerapan Praktek Good Corporate Governance Pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN)**
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 (63/Kep/M,Pan/7/2003) tentang **Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik**.
- Lijan, Poltak Sinambela. (2006) **Reformasi Pelayanan Publik**. Jakarta, Bumi Aksara.
- Mas Achmad Daniri. (2005) **Good Corporate Governance Konsep dan Penerapannya**. Jakarta, Ray Indonesia.
- Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang **Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum**. Jakarta.
- Sevilla, Consuela G, dkk. (2006) **Pengantar Metode Penelitian**. Jakarta, UI Press.
- Sutedi, Adrian. S.H., M.H. (2011) **Good Corporate Governance**. Jakarta, Sinar Grafika.
- Sutojo dan Altridge, E. J. (2008) **Good Corporate Governance – Tata Kelola Perusahaan yang Sehat**. Jakarta, Damar Mulia Pustaka.



Tjiptono, Fandy. (2004) **Manajemen Jasa**. Yogyakarta, Andi.  
Winarwo, Budi. (2008) **Kebijakan Publik: Teori dan Proses**. Yogyakarta, Med Press.